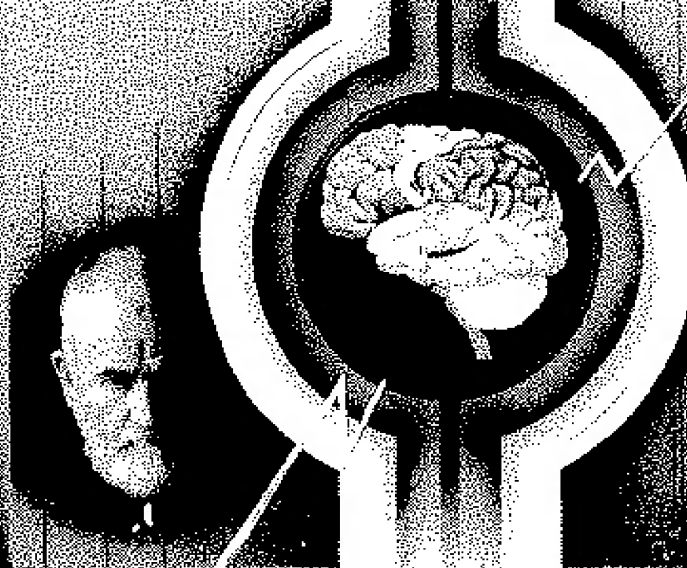


القلق وإدارة الضغط النفسي

(١١)

الدكتور فاروق السيد عثمان



دار الفكر العربي

سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس
- الكتاب السادس عشر -

القلق وإدارة الضغوط النفسية



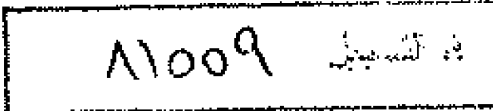
الدكتور فاروق السيد عثمان

أستاذ علم النفس التربوي
ومدير كلية التربية النوعية - جامعة المنوفية



الطبعة الأولى

١٤٢١ هـ - ٢٠٠١ م



٨١٥٥٩

ملتزم الطبع والنشر

دار الفكر العربي

٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

ت: ٢٧٥٢٩٨٤ - فاكس: ٢٧٥٢٧٣٥

www.darelfikrelarabi.com
INFO@darelfikrelarabi.com

١٥٧,٧	فاروق السيد عثمان.
ف ا ق ل	القلق وإدارة الضغوط النفسية/ فاروق السيد عثمان.
	- القاهرة: دارالفكر العربي، ٢٠٠١.
	٢٤٨ ص : إيضاح ٢٤٤ سم. - (سلسلة المراجع في التربية
	وعلم النفس؛ الكتاب السادس عشر).
	بيولوجيا : ص ٢٤١ - ٢٤٦ .
	تكمك : ٢ - ١٤١٠ - ١٠ - ٩٧٧
	١ - القلق (علم نفس). أ - العنوان. ب - السلسلة.

تصميم وإخراج فنى

منى جامعة عمارة

أميرة للطباعة

٥ شارع محمود الخضرى - عابدين

ت ٣٩١٥٨١٧ - محمول ٠١٠١٤٥٦٠٣٧

سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس

تصدر هذه السلسلة بفرض النهوض بمستوى المراجع والكتب في مجال التربية وعلم النفس والاجتماع بحيث تشتمل على أحدث ما صدر في هذا المجال عالميا مع معالجته بمنظور ورؤية عربية مدعمة بخبرات الخبراء.

ويسر اللجنة الاستشارية أن يشارك أصحاب الفكر والكتاب وأساتذة الجامعات بنشر مؤلفاتهم المتميزة في تلك السلسلة.

وتضم اللجنة الاستشارية التي تناقش هذه الأعمال قبل صدورها مجموعة من خيرة علماء التربية وعلم النفس في مصر والعالم العربي، وهم:

أ.د. جابر عبد الحميد جابر	رئيس اللجنة
أ.د. فؤاد أبو حطب	عضوا
أ.د. عبد الفتى عبود	عضوا
أ.د. محمود الناقة	عضوا
أ.د. أمين أنور الخولي	عضوا
أ.د. عبد الرحمن عبد الرحمن النقيب	عضوا
أ.د. أسامة كامل راتب	عضوا
أ.د. على خليل أبو العيتين	عضوا
أ.د. أحمد إسماعيل حجي	عضوا
أ.د. عبد المطلب القريطي	عضوا
أ.د. على أحمد مذكور	عضوا
أ.د. مصطفى رجب المنيلوي	عضوا
أ.د. علاء الدين كفاقي	عضوا
أ.د. على محيي الدين راشد	عضوا
أ.د. على حسين حسن	عضوا
أ.د. مصطفى عبد السميع	عضوا

مديرا التحرير:

الكيميائي، أمين محمد العنصرى

المهندس، عاطف محمد العنصرى

جميع المراسلات والاتصالات على العنوان التالي:

دار الفكر العربى

سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس

٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

ت: ٢٧٥٢٩٨٤ - فاكس: ٢٧٥٢٧٧٥

تقديم

إن المتصفح لأى معجم من معاجم علم النفس والطب النفسى سيجد أن موضوع القلق يستحوذ على اهتمام شديد، حيث تميز بين القلق والخوف، وبين ما هو أساسى وما ليس كذلك، وتوضح اضطرابات القلق عند الأطفال والمراهقين وتحدد نوبة القلق، والمقصود بهرمية القلق وهستريا القلق وعصاب القلق واستجابات القلق واستجابات تخفيفها وكيف يمكن تبديد القلق وكيف يقاس والعقاقير التى تستخدم كمضادات للقلق وغير ذلك كثير .

هذا فضلا عن الاهتمام المعاصر بعلم النفس الإيجابى الفاعل البناء، ويدخل فى هذا المجال مواجهة الإنسان لما يتعرض له من ضغوط وما يتطلبه ذلك من جهود سلوكية لإطاقة وتحمل وعمل المطالب والمقتضيات التى تفرضها الضغوط ولإنقاذها أو التغلب عليها وإتقان ذلك . ونحن نواجه الضغوط بطرق كثيرة، وكثير منا له أسلوبه .

ومن هذه الأساليب الاستسلام للضغوط والناتج عن تعلم العجز وهو أسلوب قليل القيمة والفائدة، ومن هذه الأساليب العدوان على الآخرين . والعدوان الناتج عن الإحباط غير منتج لأنه كثيرا ما يخلق مصادر جديدة للضغط . ولوم الذات والحديث السلبى الموجه للنفس أنماط سلوكية غير منتجة فى التصدى للضغوط . ويشيع اللجوء إلى مواجهة الضغوط باستخدام حيلة من الحيل الدافعية يغلب أن تكون دون ما هو مثالى، إلا أن يعتمد على الموقف وقد تكون بعض أوهامنا صحيحة .

والمواجهة البناءة تكون عادة عقلانية، واقعية ذات وجهة تكيفية، وهى تتضمن وتتطلب كف الإنفاقات المقلقة وتعلم ضبط الذات . وقد يتحقق ذلك عن طريق تقليل التفكير الفاجع الناشئ عن مشكلات غير عقلانية . ومن الإستراتيجيات ذات القيمة استخدام الدعاية والفكاهة للتخفيف من ثوتر الموقف، والنظر إلى الجوانب الإيجابية للمشكلات التى نواجهها .

والكتاب الذى بين أيدينا يتناول هذا الموضوع الخطير فى حياة البشر والذى له انعكاساته فى مسارات الحياة المختلفة فى الأسرة والتعليم والعمل والترويح عن النفس وفى كل مجال حياتى قل شأنه أو عظم.

والمؤلف يعرض علينا فى هذا الكتاب المفاهيم الأساسية للقلق وأنواعه وكيف يقاس وعلاقته بالضغط والشخصية والإنهاك النفسى والأغتراب وإستراتيجيات التخفيف من حدة القلق والتوتر والحساسيات النفسية وكيفية تحقيق التوازن بينها، والضغط وفريق العمل والضغط النفسى والمواقف، وينهى الكتاب بفصل عن الوصول إلى القمة حيث تساعد الصلابة النفسية وتدريب القدرات العقلية والأخذ بإستراتيجية التغيير واستشراف المستقبل على تحقيق حياة راضية خصبة منتجة.

ومؤلف الكتاب أستاذ قدير متبحر وهو فى مؤلفاته وأبحاثه يهتم بالقضايا والموضوعات التى يركز عليها علم النفس المعاصر الذى يهتم بتوظيف الثقافة النفسية وعلم النفس لزيادة توافق الشخصية الإنسانية وتكاملها وزيادة عطائها فى بناء المجتمع وتقدمه.

وعلى الله فربح السبيل

دكتور/ جابر عبد الحميد جابر



يولد الإنسان رقيقاً ضعيفاً.
وعند موته يكون جامداً صلباً.
إن النبات الأخضر يكون غصناً مرطلاً بالحيوية.
وعند موته يصبح جافاً خالياً.
فالرغبة والنمو من عوامل الحياة.
والجيش بدون مرونة لا يكسب حرباً.
والشجرة التي لا تثمر تكمرها الريح بسهولة.

الفيلسوف الصيني

Lao Tzu

محتويات الكتاب

الصفحة	الموضوع
٣	تقديم
٩	المقدمة
١١	الفصل الأول
١١	المفاهيم الأساسية للقلق
١٣	مقدمة
١٧	الخريطة المعرفية للقلق
١٨	المفاهيم الأساسية للمصطلح
١٨	القلق
١٨	الإنهاك
١٨	الاضطراب
١٨	الاختراب
٢٠	تفسير القلق عند بعض العلماء
٢٠	أولاً، تصور فرويد للقلق
٢١	ثانياً، تفسير القلق عند أتورنك
٢٢	ثالثاً، القلق عند ماي
٢٢	رابعاً، القلق عند كارل يونج
٢٢	خامساً، القلق عند ألفريد أدلر
٢٢	سادساً، القلق عند هاري سوليفان
٢٣	سابعاً، القلق عند إريك فروم
٢٣	ثامناً، القلق عند كارن هورني
٢٤	تاسعاً، القلق من خلال النظرية السلوكية
٢٥	عاشرًا، القلق من خلال تصور دولارد وميلر
٢٥	حادي عشر، القلق في تصور كاتل وشايفر

٢٦	ثاني عشر: القلق بوصفه دافعا
٢٨	ثالث عشر: نوعان من القلق
٣٠	أعراض القلق
٣١	مدى انتشار القلق العام بين طلاب الجامعة
	الفصل الثاني
	قياس القلق وأنواعه
٣٩	
٤١	الاختبارات النفسية - أنواعها وأسس بنائها
٤١	القياس النفسي والقياس الطبيعي
٦٢	مقاييس القلق
٧٠	قائمة حالة - سمة القلق
٧٤	مقياس قلق الموت
٧٧	مقياس قلق الحرب
٨٠	مقياس قلق الاختبار
٨٦	مقياس القلق الاجتماعي
٨٩	مقياس قلق التفاوض
٩٠	مقياس قلق التصور المعرفي
	الفصل الثالث
	القلق وعلاقته بالقوى الأربعة
٩٣	
٩٦	القوة الأولى: الضغوط
١٢٤	لقوة الثانية: الشخصية
١٣٢	لقوة الثالثة: الإنهاك النفسي
١٣٧	لقوة الرابعة: الاغتراب النفسي
٤	

الفصل الرابع

إستراتيجيات التخفيف من حدة القلق والتوتر

١٣٩	مقدمة
١٤١	أولاً: إستراتيجية العلاج السلوكي
١٤٢	١- التحصين التدريجي
١٤٤	٢- العلاج بالغمر
١٤٤	٣- التدريب على المهارات الاجتماعية
١٤٦	٤- التأمل
١٤٧	٥- الاسترخاء
١٤٨	ثانياً: إستراتيجية اللعب وممارسة الرياضة
١٥٠	نظريات اللعب
١٥٦	نموذج يانج للعلاج المعرفي

الفصل الخامس

الحاجات النفسية وتأثير التوازن

١٦٣	مقدمة
١٦٥	أهمية الكفاءة في مقاومة الضغوط
١٧٤	مكونات الذكاء العاطفي
١٧٦	مقياس الذكاء العاطفي
١٨١	مقياس المنظور الجانبي للتفكير
١٨٢	مقياس التفكير العقلي
١٨٤	نماذج أخرى لخفض الضغوط

الفصل السادس

الضغوط وفريق العمل

١٨٧	مجموعة الحقائق عن الضغوط
١٨٩	الضغوط وفريق العمل



١٩٠ إستراتيجية التعلم التعاوني مقابل التعلم التنافسي

١٩٤ خطوات التعلم التعاوني

١٩٥ العصف الذهني

١٩٨ نموذج التكيف

الفصل السابع

الضغوط النفسية والحوادث

٢٠٣ الجوانب العاطفي في التدريب

٢٠٩ مؤشرات التعلم العاطفي

٢١٣ الجوانب العاطفية والحالة النفسية

٢١٣ العقل بمفرده لا يؤدي إلى التقدم

٢١٥ الضغوط وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية

٢١٦ خصائص الشخصية الناجمة

الفصل الثامن

الوصول إلى القمة

٢٢١ المقدمة

٢٢٣ القدرات العقلية والتدريب

٢٢٥ التدريب العقلي للرياضيين

٢٢٨ إستراتيجية التغيير

٢٣٠ استشراف المستقبل

٢٣٢ إلهامات داخلية

٢٣٤ التعب هو العدو الأول لنا جميعا

٢٤١ المراجع



بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

إن الذى دعانى إلى كتابة هذا المؤلف بعض المشاهدات الحياتية، ففى عام ١٩٩٨ وقع صديق عزيز داخل مصيدة الضغط النفسى والقلق العصبى مما أدى إلى انفجار فى المخ وهو ما زال تحت العلاج. وبنفس الطريقة حدث لزميل جلطة فى الدماغ ومازال يعالج منها. بل الأكثر من ذلك أن حالات الانفجار فى المخ والجلطة والذهبة الصدرية وقرحة المعدة والقولون العصبى.. مجموعة من الأمراض كانت توصف بأنها أمراض تصيب الكبار بعد الستين، إلا أن نسبة كبيرة من الشباب أصبحوا يعانون من هذه الأمراض. والتفسير هو زيادة الضغوط الحياتية والقلق الدائم ونوعية الحياة التى تجعل الكثير عرضة لهذه الأمراض.

ورغم ذلك نرفض أن نعترف أن هذه الأمراض لها أسباب نفسية، ولهذا جاء المؤلف لكى يزيح الستار عن الضغوط النفسية والقلق والتوتر ويلقى الضوء على كثير من المفاهيم التى ترتبط بالقلق.

ويتكون الكتاب من ثمانية فصول.

جاء الفصل الأول بعنوان المفاهيم الأساسية للقلق وبعض التصورات للنظريات التى تفسر القلق وأنواعه وخواصه ومصادره، وانتهى هذا الفصل بدراسة عن القلق العام لطلاب الجامعة.

ويقدم الفصل الثانى قياس القلق وأنواعه مع رصد للاختبارات التى تقيس القلق مثل مقياس القلق العام، وقلق الموت، وقلق الحرب، وقلق الاختبار والقلق الاجتماعى.

وجاء الفصل الثالث بعنوان القلق وعلاقته بالقوى الأربعة والتى تتمثل فى قوة الضغوط وأنواعها ومصادرها مع تقديم مجموعة من التصورات عن الضغوط، ثم تحدث الفصل عن القوة الثانية وهى الشخصية مع رصد لنماذج الشخصية فى ضوء نظرية جليفورد وكاتل وإيزنك. ثم شرح للقوة الثالثة وهو الإنهاك النفسى مع تقديم مكوناته وأسبابه. وأخيرا تحدث الفصل عن الاغتراب النفسى ومفهومه وأسبابه.

ويقدم الفصل الرابع بعنوان إستراتيجيات التخفيف من القلق والتوتر حيث تم تقديم العديد من الإستراتيجيات مثل إستراتيجية العلاج السلوكى والتى تشمل التحصين التدريجى والعلاج بالغمر والتدريب على علاج القلق الاجتماعى والتأمل والاسترخاء واللعب والصداقة.

وجاء الفصل الخامس بعنوان بدون الاتزان نفقد الحقيقة حيث يقدم هذا الفصل أهمية الكفاءة فى مقاومة الضغوط ودوائر التوازن مع تقديم الحاجات البدنية والنفسية وتقديم مقياس للتفكير الجانبى .

وكان عنوان الفصل السادس الضغوط وفريق العمل، حيث قدم هذا الفصل أهمية التعلم التعاونى فى تخفيف الضغوط، وأن التفكير الإبداعي يمكن أن يحدث من خلال المصنف الذهنى مع تقديم نماذج للتكيف التى تسهم فى زيادة القدرة على تحمل الضغوط .

ويقدم الفصل السابع بعنوان الضغوط النفسية والعواطف والذي يحتوى على الجانب العاطفى ثم تقديم لنموذج الشخصية البائسة نتيجة الضغوط النفسية .

وجاء الفصل الثامن بعنوان الوصول إلى القمة مع تقديم مفاهيم حديثة مثل : الصلابة النفسية والتدريب العقلى للرياضيين واستشراف المستقبل وتقديم إستراتيجية التغيير .

وعلى الله فحسب السبيل

دكتور. فاروق السيد عثمان

الإسكندرية - لوران

٢٠٠٠ / ١٠ / ١٠



الفصل الأول المفاهيم الأساسية للقلق

مقدمة

الخريطة المعرفية للقلق

المفاهيم الأساسية للمصطلح

• القلق • الإنهاك • الضغوط • الاغتراب

تفسير القلق عند بعض علماء النفس

أولاً: تصور فرويد للقلق

ثانياً: تفسير القلق عند أتوراتك

ثالثاً: القلق عند ماي

رابعاً: القلق عند كارل يونج

خامساً: القلق عند الفريد أدلر

سادساً: القلق عند هارى سوثيفان

سابعاً: القلق عند إيريك فروم

ثامناً: القلق عند كارن هورني

تاسعاً: القلق من خلال النظرية السلوكية

عاشرًا: القلق من خلال تصور دولارد وميلر

حادى عشر: القلق في تصور كاتل وشاير

ثاني عشر: القلق بوصفه دافعا

ثالث عشر: نوعان من القلق

أعراض القلق

مدى انتشار القلق العام بين طلاب الجامعة



مقدمة

فى عام ١٩٧٥ نلت درجة الماجستير عن موضوع : «دراسة العلاقة بين القلق العام وبين الأداء المعملى والتحصيل الدراسى فى المرحلة الجامعية» من كلية التربية جامعة الأزهر. ومضت الأيام متعاقبة حتى جاء عام ١٩٩١ كنت زائرا لمدينة الأقصر وذهبت إلى زيارة معالمها الكثيرة، ومن الأماكن التى شاهدتها متحف الموتى، وكان مرافقى يشرح لنا كيف كان قدماء المصريين ينقلون موتاهم من الشاطئ الغربى إلى الشاطئ الشرقى عبر مياه النيل، وضمن ما شاهدته مومياة للإنسان المصرى القديم، وتمساح تم تحنيطه بدقة متناهية، وتعجبت ونساءلت لذلك: لماذا قام الإنسان المصرى القديم بتحنيط التمساح؟ ورد مرافقى قائلا: إن المصرى القديم عندما يخاف من شئ ما فإنه يحتفظ لكى يعيده، وعند هذه العبارة قفز إلى عقلى لماذا يخاف الإنسان؟ ولماذا يشعر بالقلق من كل ما هو جديد؟ وإذا كان الإنسان القديم بداخله خوف وقلق من الظواهر التى تحدث أمامه مثل الفيضانات والبراكين والصواعق والحيوانات الضارية. ورغم ذلك فإن الخوف جعله يتجنب هذه الظواهر والحيوانات الكاسرة وفى نفس الوقت تعلم كيف يستأنسها فى منزله ومزرعته وهكذا ظل الإنسان بداخله خروف من المجهول وقلق من الطبيعة. واستطاع الإنسان أن يتغلب على مخاوفه وقلقه من خلال أنماط التفكير البدائى أو التفكير الخرافى. وتطور هذا التفكير بتطور الإنسان إلا أن الخوف ظل فى داخله.

ومضت الأيام وحاولت التخلص من هذا الهاجس ولكنه كان يلح على موضوع القلق، وعانيت كثيرا من هذا الموضوع حيث إن العديد من الباحثين قدموا القلق فى مؤلفات كثيرة، وكان السؤال: ماذا أكتب؟ ومن القارئ الذى يستفيد من هذا الكتاب؟. تساؤلات كثيرة حائرة، حيث إن التساؤل أعنى من السؤال؛ لأن السؤال حركة لجواب، أما التساؤل فهو حشد من الحركات التى لا تعرف الأناة، إنها ترحال دائم يبحث عن الحقيقة بل هو السكون المتحرك الذى يكشف عن الحقيقة، وفى وقت نحاول أن نبحث فيه عن إجابات لسؤال كبير هو «ما هو القلق؟» هل القلق قدرنا الذى يجب أن نعيشه أو نتعايش معه؟ وهل نستطيع أن نقتله أم يقتلنا؟ فالقلق هو القاتل الصامت فى هذا العصر. بل إن حالات كثيرة من الانفجار فى المخ أو الجلطة فى الدماغ يكون سببها القلق والتوتر الزائد، ورغم أن القلق الإيجابى يفيد الإنسان فى إنجاز أعماله وبناء حضارته إلا أن درجاته العالية تبدد طاقاته وتجعله طريق الفراش أو مصابا بمرض عضوى. ويات الإنسان يسمع عن أمراض بدنية لها أسباب نفسية.

وأصبحت الضغوط النفسية والإنهاك، والقلق والتوتر، والخوف، والفوبيا جزءا من ميراث ثقافة الإنسان المعاصر، ورغم أن الإنسان توفر إليه الكثير من التكنولوجيات إلا أن الإنسان صار نهبا للقلق وصريعا للمرض. ومن هنا كانت البداية لفهم القلق.

كما أن هناك العديد من المؤشرات التي تدل على انتشار القلق كظاهرة بين أفراد منها :

- ١- انتشار التدخين بحيث إن تزايد معدلات التدخين في اتجاه تصاعدي .
 - ٢ انتشار تعاطي المخدرات ، وهذا يعنى أن الأفراد يعانون من التوتر والانفعال الزائد .
 - ٣- ارتفاع معدل الجريمة مما يعنى أن الأفراد يعانون من العصبية الزائدة .
 - ٤- ازدحام المدن والتلوث البيئي أدى إلى انتشار الضغط والتوتر غير العادي بين الناس .
- وأكد أجزم أن علماء اللغة لو وجهوا أجهزتهم لرصد ما يكتبه الباحثون في عصرنا الحاضر، فإنتى على يقين بأن كلمة «القلق» سوف تحظى بالأولوية من حيث تردها بين المستغلين في علم النفس؛ حيث تكشف الدراسات العملية التي تناولت القلق أنه من أهم المفاهيم في نظريات علم النفس، وقد رصد سيلبرجر منذ عام ١٩٥٥ حتى عام ١٩٦٦ ما يقرب من ١٥٠٠ بحث عن القلق (Spilberger, 1966).
- وهذا يؤكد أن موضوع القلق حيوى ومتجدد بسبب الأبحاث التي تناوله باستمرار وقد احتوت الدراسات التي تتناول القلق على عدة أنماط من القلق. ويمكن رصد عينة من بعض هذه الدراسات في الجدول (١).

جدول (١) أنواع القلق

نوع القلق	المصدر
قلق الموت Death Anxiety	Maglio, C. J. Robinson, S.E, 1994, Pohl, G. M. 1991, Schell, D. Seef eldt, C., 1991.
القلق الاجتماعي Social Anxiety	Sigrun, A., 1995, Clark, D.B., 1994. Vance, W.R., Waston, T.S., 1994. Trady, C. T., 1991. Allsopp, M, Williams, T., 1991.
القلق المرضى Anxiety Disease	Clum, G. A., 1993. Huberty, T.J., 1994. Laurent, J., 1993. Kendall, P.C., 1994. Cox, B.J., 1993. Kendall, P. C. Southam, G. Michael, A., 1995.



نوع القلق	المصدر
قلق الأداء Anxiety Performance قلق الاختبار Text Anxiety قلق الكمبيوتر Computer Anxiety	Wolf, H.F., Smith, J.K., 1995. Glass, C.R.G., 1995. Glass, C.R.G., 1995. Mallow, J.V., 1994. Jegede, O.J. Kirwood, J., 1994. Lawton, C.A., 1994. Tidwill, S.H., 1994. Macintyre, P.D. Gargner, R.C., 1994. Frina, F., 1991.
القلق العام General Anxiety	Borkovec, T.D, 1995. Stam, H. A., Ridley, G.R., 1995./ Lautrent, J., 1994, Lenchon, M. 1994, Costa., H., 1994. Coltr, A., 1994. Williams, G.E., 1994.

ويمكن رصد عدد البحوث التي أجريت في ميدان القلق بأنواعه المختلفة بين أعوام (١٩٩١ - ١٩٩٥) حيث بلغت ١٢١٢ بحثاً. وبالمقارنة بين عدد البحوث التي أجريت في الست عشرة سنة بين ١٩٥٠ - ١٩٦٦ كانت ١٥٠٠ بحث في حين كانت البحوث التي أجريت في الثلاث سنوات بين ١٩٩١ - ١٩٩٥ كانت ١٢١٢ بحثاً وهذا يدل على تزايد الاهتمام بدراسة القلق، وهو بحث موضوع اليوم والغد لأنه يتعلق بحياة وأمن الإنسان المعاصر. ويمكن رصد البحوث التي أجريت في موضوع القلق في الجدول (٢):

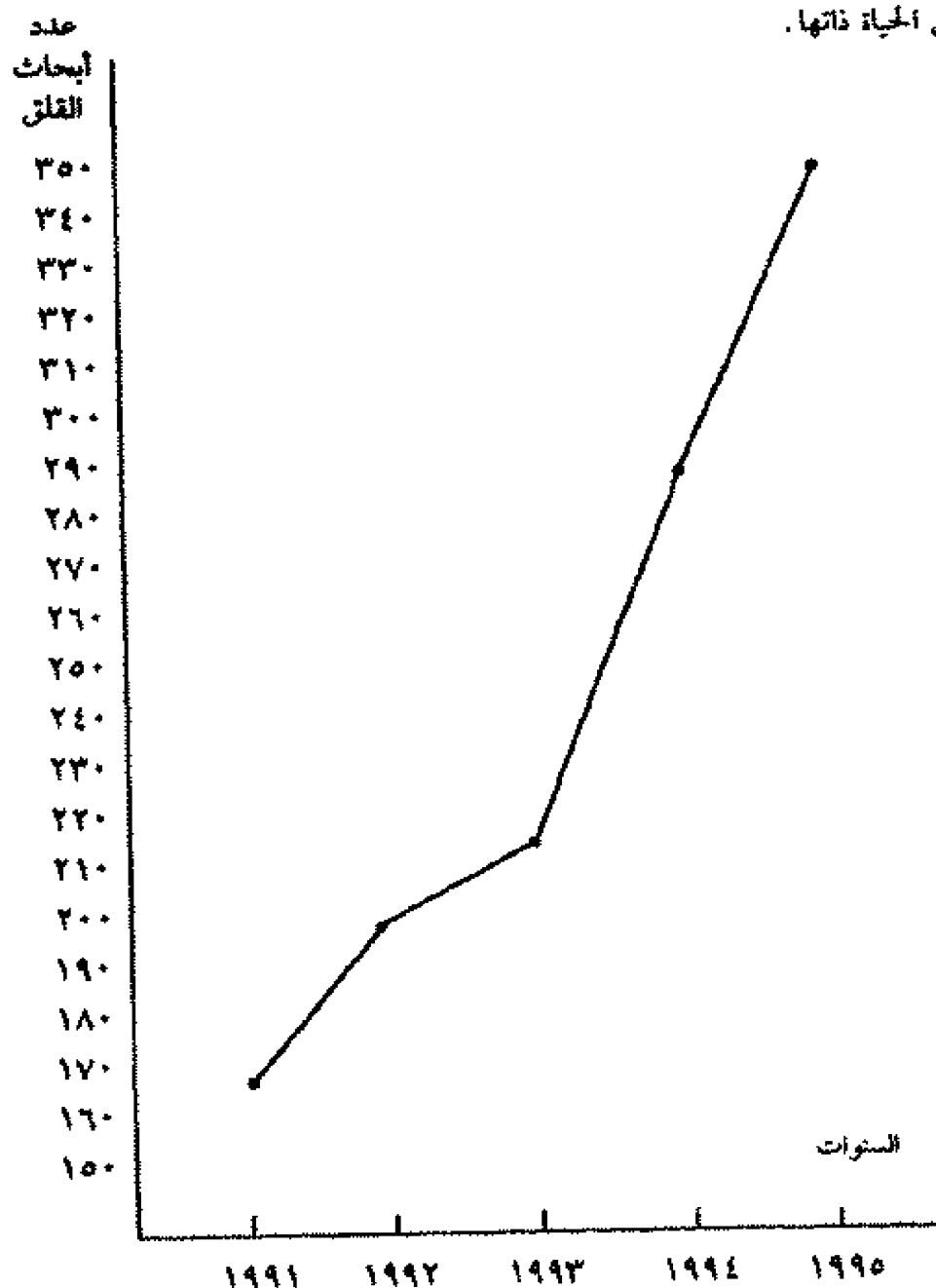
السنوات	عدد أبحاث القلق
١٩٩١	١٦١
١٩٩٢	٢٠٠
١٩٩٣	٢١٠
١٩٩٤	٢٩٠
١٩٩٥	٣٥١
المجموع	١٢١٢

جدول (٢) : عدد البحوث التي أجريت في
ميدان القلق بين أعوام
(١٩٩١) - (١٩٩٥) (*)

(*) تم الحصول على عدد بحوث القلق من شبكة الإنترنت، ١٩٩٨م.



ويمكن رصد هذه الأعداد في الشكل (١) وهذا يؤكد أن موضوع القلق موضوع متكرر ومتجدد؛ حيث ظهرت أنماط جديدة من القلق مثل: قلق استخدام الكمبيوتر، وقلق تحصيل الرياضيات، وقلق تحصيل الفيزياء، وقلق حل المشكلات، وقلق التفاوض، وقلق الحياة ذاتها.



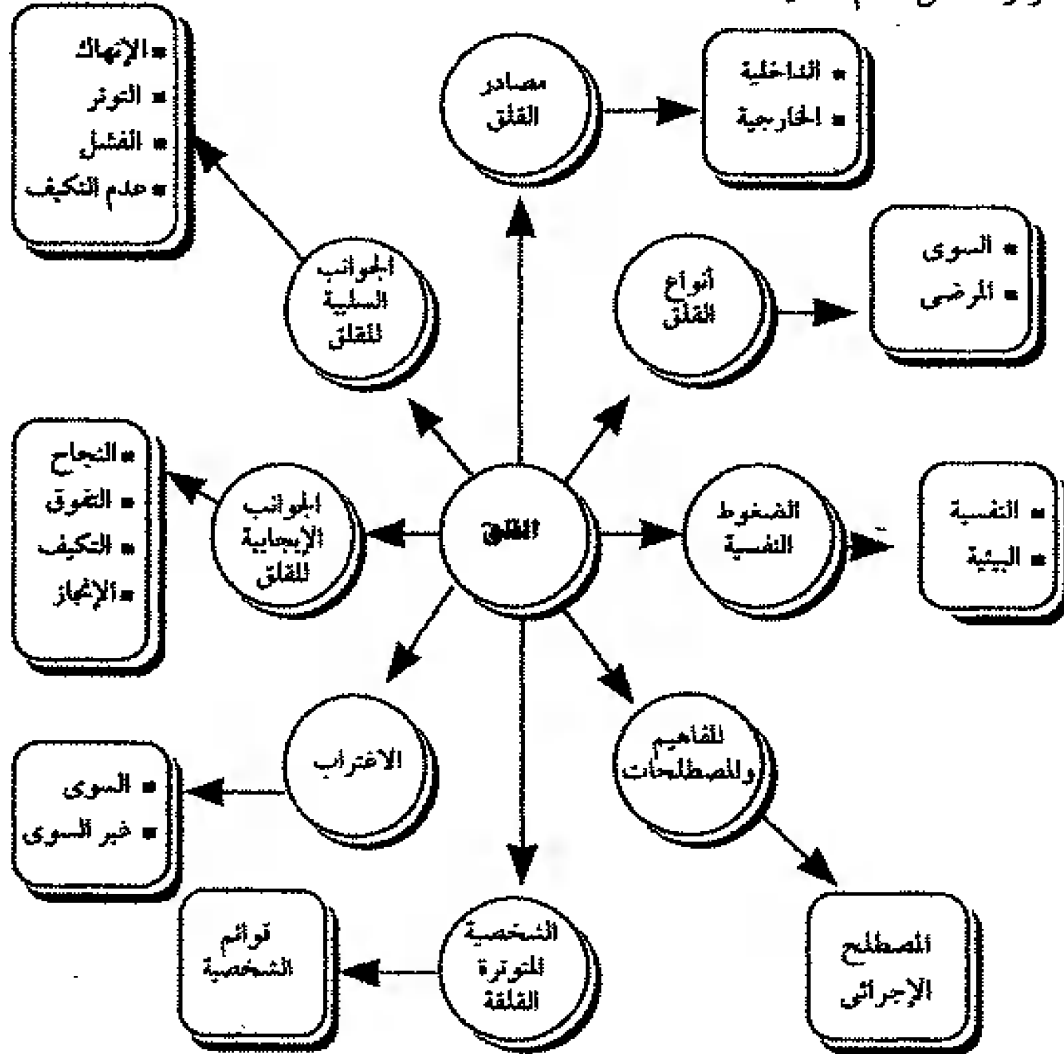
شكل (١) عدد بحوث القلق في الخمس السنوات بين (١٩٩٥ - ١٩٩١)



الخريطة المعرفية للقلق

إن فهم موضوع القلق يجعلنا ننزع تصورا شاملا بحيث تكون الرؤية أوسع حتى نستطيع أن نفهمه، فالقلق ليس مصطلحا بسيطا منفردا بذاته، بل يمكن أن نتصوره من خلال الخريطة المعرفية والتي يمكن رصدها في الآتي :

مصادر القلق - الداخلية والخارجية - السوى والمرضى .. أنواع القلق - النفسية والبيئية - الضغوط النفسية .. المفاهيم والمصطلحات المصطلح الإجرائي - الشخصية المتوترة القلقة - قوائم الشخصية .. الاغتراب - السوى وغير السوى .. الجوانب الإيجابية للقلق - النجاح التفوق التكيف الإنجاز .. الجوانب السلبية للقلق - الإنهاك التوتر الفشل عدم التكيف.



شكل (٢) الخريطة المعرفية للقلق (المؤلف)

المفاهيم الأساسية للمصطلحات

إن رصد المفاهيم فى هذا الكتاب يجعلنا أن نتعرف عليها، ويمكن تصور المفهوم من خلال ثلاثة مستويات: الأول: يطلق عليه المفهوم القاموسى، وهو المفهوم الذى يمكن الحصول عليه من القاموس، وهو مفهوم محدد ودقيق. والمستوى الثانى: يطلق عليه المفهوم الوظيفى، وهو المفهوم الذى يمكن اشتقاقه وتطبيقه فى ميادين المعرفة المختلفة. وعلى سبيل المثال فإن مفهوم الاغتراب تختلف رؤيته فى ميدان علم الاجتماع والفلسفة عن ميدان علم النفس. وهذا النوع من المفاهيم يهتم وظيفيا فى مجال التخصص الدقيق. . . والثالث: المفهوم الإجرائى، وهو المفهوم الذى يستند على مجموعة من الوسائل والإجراءات التى تستخدم فى قياس المفهوم قياسا دقيقا بحيث يكون فى صورة رقمية يمكن استخدامها، فى المقارنة بين الأفراد فى سمة من السمات.

إن رصد ظاهرة من القلق تجعل القارئ يتساءل عن معنى القلق. وتحديد أكثر يمكن وضع تصورات عن المفاهيم التى ستتناولها فى هذا الكتاب.

• القلق Anxiety

القلق حالة من الخوف الغامض الشديد الذى يملك الإنسان، ويسبب له كثيرا من الكدر والضيق والألم، والقلق يعنى الانزعاج، والشخص القلق يتوقع الشر دائما، ويبدو متشائما، ومتوتر الأعصاب، ومضطربا. كما أن الشخص القلق يفقد الثقة بنفسه، ويبدو مترددا عاجزا عن البت فى الأمور، ويفقد القدرة على التركيز (سيجموند فرويد، ١٩٦٢، ص ٣-٤).

• الإنهاك Burn out

الإنهاك عبارة عن زملة من الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائها فى الأعمال التى يقوم بها، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والالتزامات نحو العمل، وفقدان الثقة بالنفس، وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين (Maslach, 1976, 16).

• الضغوط Stress

مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة. وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التى تؤدى إلى إجهاد انفعالى. وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر. ويؤدى الضغوط إلى تغيرات فى العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظى وحركى قاصر. (معجم علم النفس، ١٩٩٦، ص ٢٠٣).



• الاغتراب Alienation •

حالات عقلية مختلفة مثل فقدان القوة وفقدان المعنى، ويطلق على الشخص المغتراب أسماء كثيرة مثل: الغريب أو الوحيد وسط الزحام، وتتحدد أبعاد الاغتراب في الآتي :

١- العجز : يعنى أن يتوقع الفرد أنه لن يستطيع تحقيق ما يريد من مكافأة أو تعزيز، وذلك لاعتقاده أنه عاجز عن تحديد مسار الأحداث أو تحديد النتائج التي تنشأ نتيجة لهذه الأحداث .

٢- اللامعنى : يعنى توقع الفرد أنه لا يستطيع التنبؤ بالنتائج المستقبلية للسلوك، حيث يرى أن الحياة تسير وفق منطق غير معقول، وأن المستقبل سلسلة من الألغاز ولهذا لا يعرف ماذا يريد من الحياة حيث يحيا نهبا لمشاعر اللامبالاة والفراغ الوجودى .

٣- اللامعيارية: تعنى انهيار المعايير، وعدم وجود قيم ثابتة للموضوع الواحد بل توجد القسيمة ونقيضها لنفس الموضوع، وتصبح الغاية عند الفرد تبرر الوسيلة .

٤- العزلة الاجتماعية: تعنى سوء التكيف الذى يتولد لدى الفرد بسبب عدم انتمائه إلى الجماعة ومن ثم يشعر أنه وحيد ومتفصل عن مجتمعه وعن عالمه .

٥- هجران الذات: يعنى الاغتراب عن الذات، أن يفقد الإنسان المغزى الذاتى والجوهري للعمل الذى يؤديه وما يصاحبه من شعور بالفخر والرضا .

٦- التشاؤم : وهو إحساس الفرد بعدم الطمأنينة وتوقع الفشل وسوء الحظ فى كل شيء وإحساسه دائما بالخطر ويبدو المستقبل أمامه كتيبا موحشا .

٧- التشيؤ : وهو إحساس الفرد بأنه يعامل كما لو كان شيئا وليس ذاتا أو كيانا مستقلا، فهو يعيش ناقدا لشخصيته مسلوب الإرادة والاختيار .

دعونا نقرب أكثر من القلق لتتعرف على ماهيته ونظرياته حتى تكون الرؤية أشمل وأوضح فإذا استطاع الإنسان أن ينتقل بخياله من شواطئ مجهولة الهوية تثير عنده القلق إلى حقائق معلومة المقصد والغاية فإن ذلك يزيد لديه الحساسية والخوف والقلق .

ويرى «مسرمان» أن القلق حالة من التوتر الشامل خلال صراعات الدوافع، ومحارلات الفرد للتكيف والقلق استجابة انفعالية يثيرها الخوف من مجهول كما أنه دافع



لكثير من أنواع السلوك في حالة اعتدالية القلق، إما إذا كان القلق بدرجة عالية فإنه يصبح مدمراً للفرد فيقل اتزانه النفسى ويصبح عرضة للأمراض .

والقلق قدر الإنسان؛ فكل فرد له نصيب من القلق، وكثير من القلق يعوق تقدم الفرد ويدمر شخصيته وانعدامه يصيبه بالتبلد والفتور وسوء التوافق .

إن الانتقال من المفهوم إلى النظرية في تفسير القلق... يجعلنا نضع تصورات عن القلق من خلال مجموعة من الاطر النظرية للقلق .

عزيزى القارئ هل أنت مستعد... ابدأ معنا الرحلة من البداية.

تفسير القلق عند بعض علماء النفس

أولاً ، تصورات فرويد للقلق

اهتم عالم النفس «فرويد» بدراسة ظاهرة القلق، وحاول أن يعرف سبب نشأته عند الفرد . حيث إنه يميز بين نوعين من القلق هما :

١- القلق الموضوعى Objective Anxiety :

حينما يدرك الفرد أن مصدر القلق خارجى، نقول أن الفرد يعانى قلقاً موضوعياً . ويعرف فرويد القلق الموضوعى بأنه فرد فعل للخطر خارجى معروف، فمصدر الخطر فى القلق الموضوعى يوجد فى العالم الخارجى، وهو خطر محدد، فمثلاً الخوف من سيارة سريعة قد لا يسيطر عليها سائقها، أو الخوف من قرب امتحان آخر العام، يعتبر قلقاً موضوعياً، ولقد أطلق فرويد على القلق الموضوعى هذه التسميات :

- القلق الواقعى Real Anxiety

- القلق الحقيقى True Anxiety

- القلق السوى Normal Anxiety

وهذا النوع من القلق أقرب إلى الخوف، لأن مصدره يكون واضح المعالم لدى الفرد، ويوضح فرويد فى نظريته أن القلق والخوف ما هما إلا ردود أفعال فى موقف معين . فالخوف استجابة للخطر خارجى معروف، والقلق هو استجابة للخطر داخلى معروف، فالقلق هو من جهة توقع صدمة، ومن جهة أخرى تكرار للصدمة فى صورة مخففة، فعلاقة القلق بالتوقع ترجع إلى حالة الخطر، بينما تحديد القلق وعدم وجود موضوع له يرجعان إلى حالة الصدمة التى يسببها العجز وهى الحالة التى يتوقع حدوثها فى حالة الخطر .



٢- القلق العصائى Neurotic Anxiety :

يمكن تعريف القلق العصائى على أنه خوف عامض غير مفهوم، لا يستطيع الشخص أن يشعر به أو يعرف سببه، فهو رد فعل لخطر غيرىزى داخلى. ويتضح من هذا التعريف، أن مصدر القلق العصائى يكمن داخل الشخص فى الجانب الذى يطلق عليه «الهو ID». فيخاف الفرد من أن تفرقه وتسيطر عليه نزعة غريزية لا يمكن ضبطها أو التحكم فيها، وقد تدفعه ليقوم بعمل أو يفكر فى أمر قد يمسود عليه بالأذى. ويميز فرويد بين ثلاثة أنواع من القلق العصائى وهى :

أ - القلق الهائىم الطليق : وهو قلق يتعلق بأية فكرة مناسبة أو أى شىء خارجى، والأشخاص المصابون بهذا النوع من القلق يتوقعون دائما أسوأ النتائج، ويفسرون كل ما يحدث لهم أنه نذير سوء.

ب- قلق المخاوف المرضية : هو عبارة عن مخاوف تبدو غير معقولة، ولا يستطيع المريض أن يفسر معناها، وهذا النوع من القلق يتعلق بشىء خارجى معين، فهو ليس خوفا معقولا، كما أننا لا نجد عساة ما يبرره، وهو ليس خوفا شائعا بين جميع الناس.

ج- قلق الهستريا : يرى فرويد أن هذا النوع من القلق يبدو واضحا فى بعض الأحيان، وغير واضح فى أحيان أخرى، كما يرى أن أعراض الهستريا مثل الرعشة والإغمساء، وصعوبة التنفس، إنما تحمل محل القلق، وبذلك يزول الشعور بالقلق أو يصبح القلق غير واضح، ومن هنا نجد أن أعراض القلق الهستيرى نوعان: أحدهما نفسى والآخر بدنى.

ثانيا : تفسير القلق عند أتوراثك

يفسر أتوراثك القلق على أساس الصدمة الأولى وهى صدمة الميلاد؛ فانهفصال الوليد عن الأم هو الصدمة الأولى التى تشير لديه القلق الأولى. فالغظام يستشير لدى الطفل القلق لأنه يتضمن انفصالا عن ثدى الأم، والذهاب إلى المدرسة يشير القلق لأنه يتضمن الانفصال عن الأم، وكذلك الزواج يشير القلق لأنه يتضمن الانفصال عن الأم. فالقلق فى رأى أتوراثك هو الحسوف الذى تتضمنه هذه الانفصالات المختلفة، ويذهب أتوراثك إلى أن القلق الأولى يتخذ صورتين تستمران مع الفرد فى جميع مراحل حياته، هما: خوف الحياة، وخوف الموت. إن خوف الحياة هو قلق من التقدم والاستقلال الفردى الذى يهدد الفرد بالانفصال عن علاقاته وأوضاعه، أما خوف الموت



فهو قلق من التوتر وفقدان الفردية وضيق الفرد في المجموع أو خوفه من أن يفسد استقلاله الفردي إلى حالة الاعتماد على الغير (فرويد، ١٩٧٦، ص ٣٣-٣٤).

ثالثا، القلق عند ماى

القلق عند ماى هو توجس يصحبه تهديد لبعض القيم التي يتمسك بها الفرد، وتعتقد أنها أساسية، وترى ماى أن للقلق أساسين هما: الاستعداد الفطري، والأحداث الخاصة التي تستحضر القلق عن طريق التعلم بأنواعه المختلفة، وأن استجابة القلق تكون سوية إذا كانت متناسبة مع الخطر الموضوعى (May, 1966, 11-12). والخوف عند ماى عبارة عن استجابة متعلمة لخطر محلى لا يشكل تهديدا للقيم الأساسية للفرد.

رابعا، القلق عند كارل يونج

يعتقد يونج أن القلق عبارة عن رد فعل يقوم به الفرد حينما تغزو عقله قوى وخيالات غير معقولة صادرة عن اللاشعور الجمعى، واللاشعور الجمعى من السمات المميزة لنظرية يونج. ففي اللاشعور الجمعى تختزن الخبرات الماضية المتراكمة عبر الأجيال والتي مرت بالأسلاف القدامى والعنصر البشرى عامة فالقلق هو خوف من سيطرة اللاشعور الجمعى غير المعقولة التي مازالت باقية فيه من حياة الإنسان البدائية، كما يعتقد أن الإنسان يهتم عادة بتنظيم حياته على أسس معقولة منظمة وأن ظهور المادة غير المعقولة من اللاشعور الجمعى يعتبر تهديدا لوجوده (فرويد، ١٩٦٢، ص ٣٧).

خامسا، القلق عند الفرويد أدلر

كان أدلر يؤمن بالتفاعل الدينامى بين الفرد والمجتمع، وهذا التفاعل يؤدي إلى نشأة القلق، ويرى أن الطفل يشعر عادة بضعف وعجز بالنسبة للكبار وبالبالغين بصفة عامة، وللتغلب على هذا العجز يسلك طريق السوية. فالإنسان السوى يتغلب على شعوره بالنقص والقلق عن طريق تقوية الروابط الاجتماعية التي تربط الفرد بالآخرين المحيطين به، ويستطيع الفرد أن يعيش بدون أن يشعر بالقلق إذا حقق هذا الانتماء إلى المجتمع الذى يعيش فيه.

سادسا، القلق عند هارى سوليفان

يعتقد سوليفان أن شخصية الطفل تتكون من خلال التفاعل الدينامى مع البيئة المحيطة به، فتربية الطفل وتعليمه تؤدي إلى إكسابه بعض العادات السلوكية التي يستحسنها الوالدان، والتي تستثير في نفس الطفل الرضا والطمأنينة. ويرى سوليفان أن القلق هو حالة مؤلمة للغاية تنشأ من معاناة عدم الاستحسان في العلاقات الشخصية،

ويعتقد أن القلق حسين يكون موجودا لدى الأم تنعكس آثاره في الوليد لأنه يستحث القلق من خلال الارتباط العاطفي بين الأم ووليدها (Sullivan, 1953, 11).

ويذهب سوليفان إلى أن هدف الإنسان هو خفض حدة التوتر الذي يهدد أمه . وتنشأ التوترات من مصدرين : توترات ناشئة عن حاجات عضوية وتوترات تنشأ عن مشاعر القلق، وخفض التوترات الناشئة عن القلق يعتبر من العمليات الهامة في نظرية سوليفان والتي أطلق عليها «مبدأ القلق»، والقلق في نظر سوليفان هو أحد المحركات الأولية في حياة الفرد.

والقلق ببناء وهدام في الوقت نفسه . فالقلق البسيط يمكن أن يغير الإنسان ويبعده عن الخطر . أما القلق الشامل الكلي فإنه يؤدي إلى اضطراب كامل في الشخصية، ويجعل الشخص عاجزا عن التفكير السليم أو القيام بأى عمل عقلي، وقدم سوليفان مصطلحا هو «نظام الذات» Self System . ويعتقد أن نظام الذات يتشكل في صورة فردية بواسطة القلق الناجم عن عدم رضا الآباء وموافقتهم وعن مشاعر الطمأنينة الناجمة عن محبة الآباء ورضاهم.

سابعا ، القلق عند إيريك فروم

يرى فروم أن الطفل يقضى فترة طويلة من الزمن معتمدا على الكبار وخاصة والديه، وهذا الاعتماد يقيد بقيود يلتزم بها حتى لا يفقد حثائهما، ويزداد نمو الطفل يزداد تحرره واعتماده على نفسه، والذي يولد شعورا بالعجز والقلق نتيجة ما يود إنجازه من الأعمال وعدم اكتمال قدراته لإنجازه هذه الأعمال، وهكذا يرى فروم أن القلق ينشأ عن الصراع بين الحاجة للتغلب من الوالدين والحاجة إلى الاستقلال (فرويد، ١٩٦٢، ص ٤٢).

ثامنا، القلق عند كارن هورنى

تعتقد هورنى أن الطبيعة الإنسانية قابلة للتغير نحو الأفضل، فهي تعتبر من العلماء المتفائلين بقدرات وإمكانات الإنسان نحو التقدم والارتقاء، وتعتقد هورنى أن الثقافة من شأنها أن تخلق قدرا كبيرا من القلق في الفرد الذي يعيش في هذه الثقافة، والنظرية الاجتماعية لهورنى أظهرت مفهوما أوليا عندها ونعنى به مفهوم «القلق الأساسي» Basic Anxiety وقد عرفت هورنى القلق الأساسي بقولها: «إنه الإحساس الذي يتأب الطفل لعزله وقلة حيلته في عالم يحفل بالتوتر والعدوانية».

وترى هورنى أن القلق استجابة انفعالية تكون موجبهة إلى المكونات الأساسية للشخصية، كما ترى أن القلق يرجع إلى ثلاثة عناصر هي : الشعور بالعجز، والشعور بالعداوة، والشعور بالعزلة، وتعتقد هورن أن القلق ينشأ من العناصر التالية :



أ - انعدام الدفء العاطفى فى الأسرة وتفككها وشعور الطفل بأنه شخص منبوذ فى المنزل يعتبر أهم مصدر من مصادر القلق، وهذا يتفق مع ما ذهب إليه «بورجان» من أن الطفل المتيوّد غالباً ما يعبر عن مشاعره الذل بأشكال مختلفة، كالخوف والانعزال وقد تكون هذه الأساليب إما تدميرية، أو عدوانية، أو انسحابية، أو انطوائية، وهذا بدوره يؤثر على ذكاء الطفل وأدائه مما يسبب له الفشل فى دراسته.

ب- المعاملة التى يتلقاها الطفل لها علاقة وطيدة بنشأة القلق، فنوع العلاقة بين الوالدين عامة والأم خاصة، لها انعكاس على ظهور حالات القلق عنده، وهذا ما ذهب إليه «بولى» حين بين أن علاقة الطفل بأمه علاقة مترابطة متسقة، وهى هامة لشعور الطفل بالأمن والطمانية، وأن كثيراً من المشكلات التى يظهرها الطفل فى مستقبل حياته ترجع -إلى حد كبير- إلى حرمانه من الدفء العاطفى بين الطفل وأمه فى طفولته المبكرة.

ج- البيئة التى يعيش فيها الطفل تسهم إسهاماً إيجابياً فى نشأة القلق عنده لما بها من تعقيدات ومتناقضات، وتؤكد أبحاث فيلد (Field, 1961, p 160) أن رفض الآباء للطفل يمنعه من النمو السليم ويؤدى به غالباً إلى أنواع من الاضطرابات السلوكية، فالقلق فى نظر هورنى يرجع بصورة أساسية إلى علاقة الفرد بالآخرين ويزداد هذا مع الزمن بسبب ما يسود المجتمع من تعقيد فى القيم الثقافية بل ومن تناقض بينهما. (أمينة أزهري، ١٩٦١، ص ١٥٧).

تاسعاً : القلق من خلال النظرية السلوكية

قامت النظرية السلوكية على تحليل السلوك إلى وحدات من المثير والاستجابة، والقلق فى التصور السلوكى يمدنا بأساس دافعى للتوافق، مادام أننا نخبره كخبرة غير سارة وأى خفض للقلق ينظر إليه كهدف له أهميته، كما ينظر إلى القلق أيضاً باعتباره يمدنا بأدلة تستثير ميكانيزمات متعددة للتوافق، فالتعلم الشرطى الكلاسيكى عند بافلوف يمدنا بتصوير عن اكتساب القلق من خلال العصاب التجريبي ويرى سيد غنيم (١٩٧٣) أن العصاب التجريبي يتميز بالصفات التالية :

أ - إن السلوك العصائى هو نتيجة ضغط وتوتر وصراع، ففي جميع التجارب التى من هذا القبيل، فإنه ليس ثمة شك أن صراعاً ما قد ظهر بوضوح بين نزعات الفعل المعززة، ونزعات الفعل غير المعززة.



ب- إن السلوك العصائى يتميز بالقلق وهذا يتضمن العقاب من أى نوع كان .
ج- إن السلوك العصائى يتسم بمجموعة من الأعراض التى تعتبر غير عادية فى نظر المعايير الاجتماعية .

ويرى السلوكيون (بافلوف، واطسون) أن القلق يقوم بدور مزدوج فهو من ناحية يمثل حافزا Drive، ومن ناحية أخرى يعد مصدر تعزيز، وذلك عن طريق خفض القلق، وبالتالي فإن العقاب يؤدي إلى كف السلوك غير المرغوب فيه وبالتالي يتولد القلق الذى يعد صفة تعزيزية سلبية تؤدي إلى تعديل السلوك، ولعل أهم ما أكده السلوكيون أن القلق هو استجابة شرطية مؤلة تحدد مصدر القلق عند الفرد.

عاشرا ، القلق من خلال تصور دولارد وميلر

عرض دولارد وميلر نظريتهما «الشخصية والعلاج النفسى» ولكنهما استخدما مفاهيم خاصة بهما، فقد استفادا من مفهوم الدافع وأكدوا على الدور الذى يقوم به خفض الدافع فى عملية التعليم، والقلق ما هو إلا دافع عندما يزداد إلى حد معين يؤدي إلى تدهور فى الأداء والعكس صحيح .

والقلق عند دولارد وميلر حالة غير سارة يعمل الفرد على تجنبها والقلق يعتبر دافعا مكتسبا أو قابلا للاكتساب، ويحدث القلق نتيجة الصراع، والصراع قد يأخذ الكثير من الأشكال مثل صراع الإقدام، والإحجام، أو صراع الإقدام- الإقدام، أو صراع الإحجام - الإحجام . إلا أن هذا الصراع يولد حالة من عدم الاتزان تؤدي إلى القلق ولا يكون هناك مفر من هذا الصراع حتى يعود الاتزان مرة أخرى .

حادى عشر، القلق فى تصور كاتل وشاير

كشفت الأبحاث التحليلية العاملة لكاتل وشاير عن وجود نوعين من مفاهيم القلق أطلقا عليهما سمة القلق "Triat Anxiety"، وحالة القلق "State Anxiety" ويعتبر النوعان الأخيران أكثر أنواع القلق شيوعا فى التراث النفسى (Spielberger, 1966, 13).

وتصور حالة القلق كظرف أو حالة انفعالية ذاتية موقفية ومؤقتة أقرب ما تكون إلى حالة الخوف الطبيعى، ويشعر بها كل الناس فى مواقف التهديد مما يؤدي إلى تنشيط جهازهم العصبى المستقل، ويهيئهم لمواجهة مصدر التهديد . وتختلف شدة الحالة تبعا لما يستشعره كل فرد من درجة خطورة الموقف الذى يواجهه، كما تزول بزوال مصدر الخطورة أو التهديد . وتتغير حالة القلق فى شدتها وتذبذب عبر الزمن تبعا للموقف المهدد للفرد .



ويعتقد سيلبرجر أن سمة القلق تشير إلى الفروق الثابتة نسبياً في القابلية للقلق. وسمة القلق تشير إلى الاختلافات بين الناس في ميلهم إلى الاستجابة تجاه المواقف التي يدركها كمواقف مهددة، وذلك بارتفاع شدة القلق، وسمة القلق تتأثر بالمواقف بدرجات متفاوتة، حيث إنها تنشط بواسطة الضغوط الخارجية التي تكون مصحوبة بمواقف خطيرة محدودة.

ويتضح من العلاقة بين حالة القلق وسمة القلق أن الاستعداد أو التهيؤ للقلق يظل كامناً (كسمة للقلق) ويستثار فقط بمثيرات مهددة (كمحالة للقلق) وتأخذ هذه العلاقة شكل المنحنى.

ثاني عشر: القلق بوصفه دافعاً

يمكن اعتبار القلق دافعاً من الدوافع الهامة التي تساعد على الإنجاز والنجاح والتفوق. وتؤكد نظريات التعلم على أهمية الدافعية في التعلم، ويعرف الدافع بأنه حالة داخلية عند الفرد توجه سلوكه وتؤثر عليه، والدافع عامل انفعالي يعمل على توجيه سلوك الفرد؛ ولذا فإنه يسلك ويتزع إلى عمل معين، وتتمثل وظيفة الدافعية في الآتي:

أولاً: يُنشط القلق سلوك الفرد ويحرره من عقالة وينقل الفرد من حالة السكون إلى حالة الحركة، حيث إن القلق ينشأ من عدم الاتزان.

ثانياً: القلق عامل توجيهي، أي يوجه السلوك نحو غرض معين، فالطالب الذي لديه امتحان تنشأ لديه حالة من القلق تساعد على الاستذكار.

ثالثاً: القلق يعتبر صفة تعزيزية وذلك بعد إنجاز العمل فإن الاتزان يعود إلى ما كان عليه.

ويؤكد «بركز، ددسن» أنه توجد علاقة بين صعوبة العمل والمستوى الأمثل للقلق اللازم للأداء الناجح. وتوصل «بركز - ددسن» إلى النتائج الآتية:

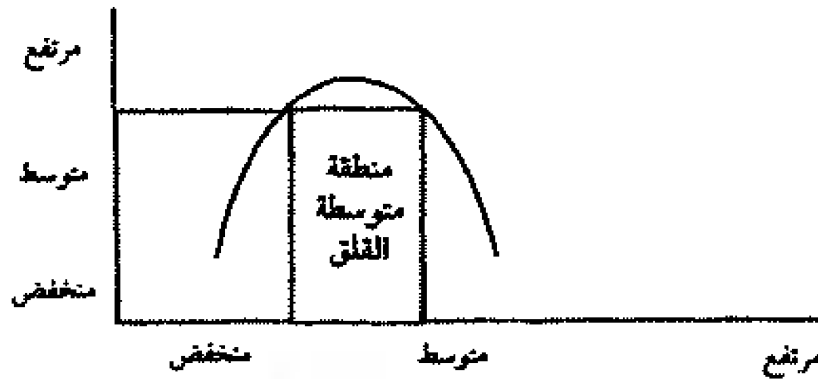
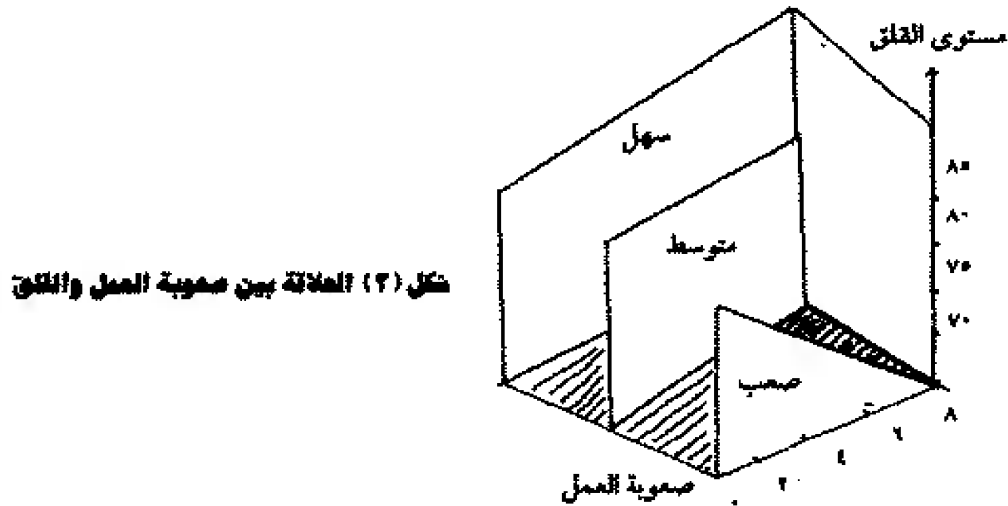
- ١- القلق العالي يؤدي إلى تسهيل الأداء في حالة الإتقان التام للمهارة.
- ٢- القلق العالي يؤدي إلى تعطيل الأداء في حالة عدم الإتقان للمهارة.
- ٣- يتدهور الأداء للأفراد ذوي القلق العالي في حالة الضغوط المرتفعة والاستثارة العالية.
- ٤- يتحسن الأداء للأفراد ذوي القلق المنخفض في حالة الضغوط المرتفعة والاستثارة العالية.



٥- يتدهور الأداء للأفراد ذوي القلق المنخفض في حالة الضغوط المنخفضة والاستشارة المنخفضة. (فاروق عثمان، ١٩٧٥).

٦- إذا زادت صعوبة العمل فإن المستوى الأمثل للقلق اللازم للأداء الناجح يجب أن يكون منخفضا (سارنوف وآخرون، ١٩٨٤، ص ١٠١) وهذا موضح في الشكل (٣).

٧- توجد علاقة منخفضة بين مستوى الأداء والقلق، ففي مستويات القلق المنخفضة والعالية يحدث تدهور في الأداء. في حين أن القلق المتوسط يؤدي إلى تحسن في الأداء؛ حيث إن درجات القلق العالية تؤدي إلى تشتيت الانتباه وقلة التركيز والتورط في الأخطاء بينما درجات القلق المنخفضة تؤدي إلى تدهور في الأداء بسبب التكاسل وفقدان الدافع للإنجاز. ويوضح الشكل (٤) العلاقة بين مستوى القلق ومستوى الأداء.



شكل (٤) العلاقة بين مستوى القلق ومستوى الأداء.

وتؤكد الحقائق التجريبية على وجود علاقة بين مستوى القلق ومستوى الأداء؛ بحيث يصل مستوى الأداء إلى الذروة عندما يكون مستوى القلق فى مستوى متوسط. ويتفق ذلك مع ما وصفه بازوفيتز (Basaowiter, 1955) لمستويات القلق المنخفضة، والمتوسطة والعالية.

أ - المستوى المنخفض :

يحدث حالة التنبية العام ويزداد تيقظه وترتفع لديه الحساسية للأحداث الخارجية كما تزداد قدرته على مقاومة الخطر ويكون الفرد فى حالة تحفز وتأهب لمواجهة مصادر الخطر فى البيئة التى يعيش فيها؛ ولهذا يكون القلق فى هذا المستوى إشارة إنذار لخطر وشيك الوقوع.

ب- المستوى المتوسط :

فى هذا المستوى يصبح الفرد أكثر قدرة على السيطرة حيث يزداد السلوك فى مرونة وتلقائيته، وتسيطر المرونة الكافية بوجه عام على تصرفات الفرد فى مواقف الحياة وتكون استجابته وعاداته هى تلك العادات الجيدة، وتزداد لدى الفرد القدرة على الابتكار، ويزداد الجهد المبذول للمحافظة على السلوك المناسب والملائم فى مواقف الحياة المتعددة.

ج- المستوى العالى :

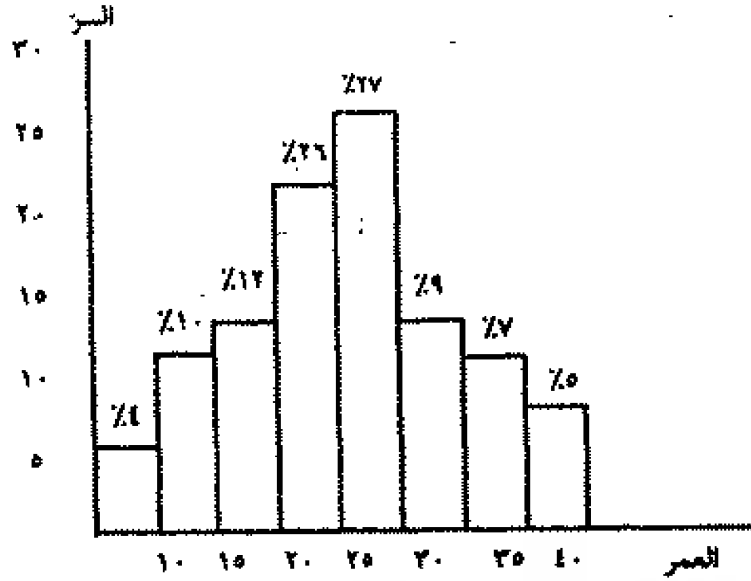
أما فى المستوى العالى فيحدث اضطراب وانحلال وانهايار للتنظيم السلوكى للفرد، ويحدث تركز إلى أساليب بدائية كان يمارسها الفرد وهو فى مرحلة الطفولة، وينخفض التساؤل والتكامل انخفاضاً كبيراً، ويساكنالى لم يعد الفرد قادراً على التمييز الصحيح بين المنبهات الضارة وغير الضارة، ويساكنالى لم يعد الفرد عاجزاً عن الاستجابة المنمايزة، ويظهر ذلك فى الصورة الكثيرة للمصاب بالقلق العصابى فى ذهوله، وتشتت فكره، ووحده، وسرعة تهيجه، وعشوائية سلوكه، وكان أجهزة الضبط المركزية لديه قد اختلت.

ثالث عشر: نوعان من القلق

يتضح من تحليل القلق أنه يتكون من نوعين: أحدهما «سوى»، والآخر «مرضى». أو القلق «الإيجابى»، والآخر «سلبى»، الأول يساعد على البناء والإنجاز والنجاح، أما الآخر فهو يودى إلى الفشل والتوتر وسوء التكيف. القلق السوى هو «القلق خارجى المنشأ» أو القلق المستثار Exogenous Anxiety. والقلق الآخر يسمى «القلق داخلى المنشأ» Endogenous Anxiety. والقلق الأول عبارة عن «قلق الحالة» State Anxiety والثانى «سمة القلق» Trait Anxiety كما وضع تصوراًهما سبيلبيرجر (Spielberger, 1966).

توزيع الأفراد في القلق داخلي المنشأ :

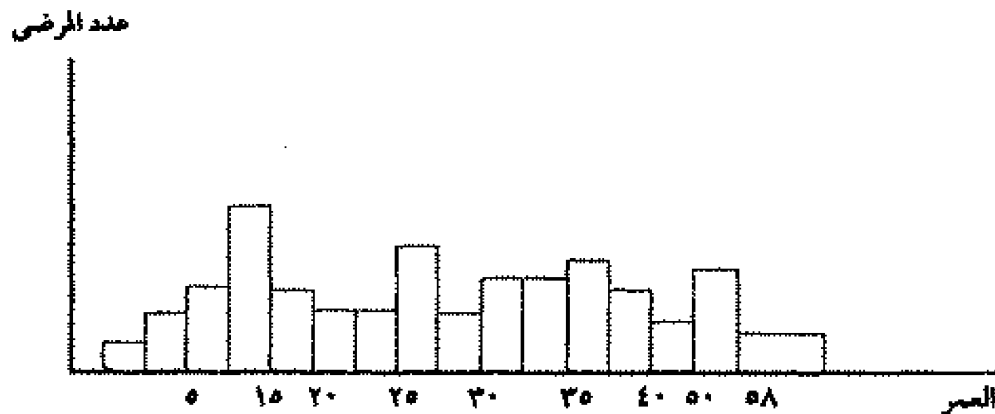
إن انتشار القلق داخلي المنشأ يبدأ من عمر التسع سنوات، ولكن يصل إلى ذروته من ٢٠ إلى ٢٦ سنة وهذا موضح في الشكل (٥) (دافيد شيهان، ١٩٨٨، ص ٢١).



شكل (٥) العلاقة بين العمر والقلق داخلي المنشأ

توزيع الأفراد في القلق خارجي المنشأ :

إن انتشار القلق السوي أو القلق خارجي المنشأ فإن توزيعه مختلف حيث إن الضغوط النفسية تؤثر على جميع الأعمار، ولكن أكثر الفئات تأثراً بهذا القلق هم الأفراد الذين في مرحلة المراهقة، وهذا موضح في الشكل (٦) (دافيد شيهان، ١٩٩٨، ص ٢٣).



شكل (٦) العلاقة بين أعمار وعده المرضى من القلق خارجي المنشأ



أعراض القلق

يمكن تصنيف أعراض القلق إلى نوعين هما (دافيد شيهان، ١٩٩٨) :

الأول، الأعراض البدنية،

- ١- ضربات زائدة أو سرعة في دقات القلب.
- ٢- نوبات من الدوخة والإغماء.
- ٣- تنميل في اليدين أو الذراعين أو القدمين.
- ٣- غثيان أو اضطراب المعدة.
- ٤- الشعور بألم في الصدر.
- ٦- فقد السيطرة على الذات.
- ٧- نوبات الحرق التي لا تتعلق بالحرارة أو الرياضة البدنية.
- ٨- سرعة النبض أثناء الراحة.
- ٩- الأحلام المزعجة.
- ١٠- التوتر الزائد.

الثاني، الأعراض النفسية،

- ١- نوبة من الهلع التلقائي.
- ٢- الاكتئاب وضعف الأعصاب.
- ٣- الانفعال الزائد.
- ٤- عدم القدرة على الإدراك والتمييز.
- ٥- نسيان الأشياء.
- ٦- اختلاط التفكير.
- ٧- زيادة الميل إلى العدوان.



مدى انتشار القلق العام بين طلاب الجامعة

الإطار النظري للدراسة

تعد ظاهرة القلق من الظواهر الإنسانية التي تناولها العديد من الباحثين في ميدان علم النفس، إن التصرف على القلق كظاهرة تعترى طلاب الجامعة يساعدنا على فهم أسبابها والعوامل التي تؤثر فيها. إن ارتباط القلق بالطلاب الجامعي يرجع إلى أسباب كثيرة منها أن الطالب في المرحلة الجامعية يمر بمرحلة تعرف بأنها مرحلة تحديد الهوية. وقد أطلق إريكسون (Erikson, 1968) على هذه المرحلة «أزمة الهوية» Identity Crisis لأن اكتساب الإحساس بالهوية ضروري لاتخاذ قرارات الكبار. وسوف يظل هناك هامش للنصرع بين خبرات الطالب الجامعي ومطالب المجتمع مما يؤدي إلى الإحساس بالقلق والتوتر. والتفرد بالذات. ويترتب على ذلك أن طالب الجامعة يستخدم مجموعة من الحيل مثل المبالغة في المثالية والنشاط الزائد والاستغراق في الخيال وأحلام اليقظة والتأخر الدراسي والانعزال والانسواء (محمد عماد الدين إسماعيل، ١٩٨٢، ص ١١٥) كما يعاني طالب الجامعة من الإحباط نتيجة الصراع بين مطالبه ذات الخبرات المحدودة ومطالب المجتمع مما ينعكس على إحساسه بالانفصال والاغتراب والقلق. والفشل في عدم قدرة المراهق على تخطي الهوية، يجعله يتجه نحو قطب الغموض وبالتالي يزداد الإحساس بطول فترة المراهقة، ورغم أن القلق ظاهرة إنسانية إلا أن الأطر النظرية التي تستند عليها وتنطلق منها تختلف فيما بينها، ويؤكد دافيد شيهان (١٩٨٨) أن هناك نوعين من القلق أحدهما يطلق عليه القلق «خارجي المنشأ» أو القلق المستثار Exogenous وهناك نوع ثان من القلق يسمى «داخلي المنشأ» Endogenous. ويرى فرويد أن القلق ينقسم إلى نوعين هما: القلق الموضوعي والقلق العصبي، والقلق الموضوعي خارجي المنشأ وهو عبارة عن رد فعل لخطر خارجي وهو خطر محدد، ويوضح فرويد في نظريته أن القلق والخوف ما هما إلا ردود أفعال من موقف يتسم بالتهديد. فالقلق من جهة توقع لصدمة، ومن جهة أخرى ترجع إلى حالة الخطر، بينما تحديد القلق وعدم وجود موضوع له يرجعان إلى حالة الصدمة التي يسببها العجز وهي الحالة التي يتوقع حدوثها في حالة القلق (فرويد، ١٩٦٩، ص ٥ - ٦)، ويرى فرويد أن القلق العصبي عبارة عن خوف خامض غير مفهوم لا يستطيع الفرد أن يشعر به، أو يعرف سببه، فهو رد فعل لخطر غريزي داخلي.

ويُفسر أوتورانك Ottorank حالات القلق التالية على أساس الصدمة الأولى وهي صدمة الميلاد، ويعتقد كارل يونج (Carl yung) أن القلق عبارة عن رد فعل يقرم به

الفرد حينما تغزو عقله قوى وخيالات غير معقولة صادرة عن اللاشعور الجمعى . فالقلق هو خوف من سيطرة اللاشعور الجمعى غير المعقولة التى ما زالت باقية فى حياة الإنسان البدائية، كما يعتقد أن الإنسان يهتم عادة بتنظيم حياته على أسس معقولة منظمة وأن ظهور المادة غير المعقولة من اللاشعور الجمعى يعتبر تهديداً لوجوده .

ويرى الفريد أدلر (Adler, 1922) أن القلق ينشأ نتيجة التفاعل الدينامى بين الفرد والمجتمع ، وعادة يشعر الطفل بضعف وعجز بالنسبة للكبار بصفة عامة ، والإنسان السوى يتغلب على شعوره بالنقص والقلق عن طريق تقوية الروابط الاجتماعية التى تربط الفرد بالآخرين المحيطين به ، ويستطيع الفرد أن يعيش بدون أن يشعر بالقلق إذا حقق هذا الانتماء إلى المجتمع الذى يعيش فيه .

والقلق فى رأى «رانك» هو الخوف الذى تتضمنه هذه الانفعالات المختلفة ، وينهب «رانك» إلى أن القلق الأولى يتخذ صورتين تستمران مع الفرد فى جميع مراحل حياته ، وهما : خوف الحياة ، وخوف الموت . إن خسوف الحياة هو القلق من التقدم والاستقلال الفردى الذى يهدد الفرد بالانفصال عن علاقاته وأوضاعه ، أما خوف الموت فهو القلق من التوتر وفقدان الفردية وضياح الفرد فى المجتمع ، أو خوفه من أن يفقد استقلاله الفردى ويعود إلى حالة الاعتماد على الغير (فرويد، ١٩٦٩ ، ص ٣٣) .

وترى ماى (May, 1950) أن القلق هو توجس يصحبه تهديد لبعض القيم التى يتمسك بها الفرد ، ويعتقد أنها أساسية لوجوده كشخص ، وترى ماى أن للقلق أساسين هما : الاستعداد الفطرى ، والأحداث الخاصة التى تستحضر القلق عن طريق التعلم ، بأنواعه المختلفة ، وأن استجابة القلق تكون سوية إذا كانت متناسبة مع الخطر الموضوعى ، أما استجابات القلق العصابى فهى غير متناسبة مع الخطر الموضوعى ، والخوف فى تصور ماى عبارة عن استجابة متعلمة لخطر محلى لا يشكل تهديداً للقيم الأساسية للفرد .

وترى «مورنى» أن القلق استجابة انفعالية تكون موجهة إلى المكونات الأساسية للشخصية ، ويرجع القلق إلى ثلاثة عناصر هى : الشعور بالعجز ، الشعور بالعداوة ، الشعور بالعزلة .

وقد كشفت الأبحاث التحليلية العاملية لكاتل وشاير عن وجود نوعين من القلق أطلقا عليهما سمة القلق Trait Anxiety وحالة القلق (Spielberger 1966, p, 13) State Anxiety ويعتبر النوعان الأخيران أكثر أنواع القلق شيوعاً فى التراث النفسى ، وتصور حالة القلق كظرف أو حالة انفعالية متغيرة وهى تتميز بمشاعر ذاتية من التوتر والتوجس يدركها الفرد بوعى ، كما أنها تعتبر حالة مؤقتة تحدث نتيجة لمثير معين ،



وتفاوتت هذه الحالة تبعاً لتفاوت هذا المثير، وتغير حالة القلق في شدتها وتذبذب عبر الزمن تبعاً للموقف المهدد للفرد (Goldenberger, 1977, p.364).

ويعتقد سيلرجر أن سمة القلق تشير إلى الفروق الثابتة نسبياً إلى القابلية للقلق، أى تشير إلى الاختلافات بين الناس في ميلهم إلى الاستجابة تجاه المواقف التي يدركونها كمواقف مهددة، وذلك بارتفاع شدة القلق وتأثير سمة القلق بالمواقف بدرجات متفاوتة حيث إنها تنشط بواسطة الضغوط الخارجية التي تكون عادة مصحوبة بمواقف خطيرة محددة.

الدراسات السابقة

يوجد العديد من الأبحاث التي أجريت على القلق وعلاقتها بالعديد من المتغيرات مثل الجنس والمواد الدراسية، ومن الدراسات التي تناولت العديد من التغيرات، مثل دراسة بنزير وزدner (١٩٨٨) حيث طبق مقياس حالة - سمة القلق على عينة مكونة من (١٥١) من الذكور (٢٢٣) من الإناث من طلبة الجامعة، وقد أظهرت الدراسة أن الإناث أعلى من الذكور في سمة - حالة القلق (Ben, Zur Zeidner, 1988, p335) وفي الدراسة التي قدمها أحمد عبد الخالق، وعمر (١٩٨٨) واستخدما فيها (٤٧٧) طالبا وطالبة من جامعة الكويت، حيث وجدوا أن الإناث حصلن على درجة أعلى من الذكور سواء بالنسبة لقلق السمة أو قلق الموث، إلا أنهما كانا متشابهين في حالة القلق، وفي دراسة قام بها فاروق عثمان (١٩٩٣) وجد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب الذكور وعددهم (٧٥)، والطالبات الإناث وعددهم (٦٥) في متغيرات القلق العام وسمة وحالة القلق وقلق الحرب وقلق الموت، وفي دراسة قام بها غريب عبد الفتاح (١٩٩٠) لقياس انتشار سمة القلق بين طلاب دولة الإمارات العربية وكانت عينة الدراسة مكونة من (٢٠٠ ذكور، ٢٥٠ إناث) وفي جامعة الإمارات العربية، حيث وجد أن الإناث قد حصلن على درجة أعلى في قياس حالة - سمة القلق من الذكور.

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى أمرين: أحدهما الكشف عن الفروق بين الطلاب الذكور والإناث في الجامعة. وثانياً: التعرف عن مدى انتشار القلق بين طلاب الجامعة.

مشكلة الدراسة

نجد من خلال الإطار النظري أن القلق كمتغير أساسي يتأثر بالموقف الذي يتعرض له الفرد، فقد حدد بارونيز (Basowitz, 1955, 148) القلق أنه يتحدد من خلال مستويين هما المنخفض والعالي، ففي المستوى المنخفض للقلق يحدث حالة التنبه العام



للفرد وتزداد قدراته على مقاومة الخطر ويكون الفرد في حالة تحفز وتأهب لمواجهة مصادر الخطر في البيئة التي يعيش فيها، ولهذا يكون القلق في هذا المستوى إشارة إنذار لخطر وشيك الوقوع، أما في المستوى المرتفع من القلق فيحدث اضطرابات وانهايار لتنظيم السلوكي للفرد، ويحدث تكوّن إلى أساليب أكثر بدائية كان يمارسها الفرد وهو في مرحلة الطفولة، وينخفض التأثر والتكامل انخفاضاً كبيراً في هذه الحالة وبالتالي لم يعد الفرد قادراً على التمييز الصحيح بين المنبهات الضارة وغير الضارة، ويصبح الفرد عاجزاً عن الإجابة المتعايزة بسبب نشئت فكرة وعشوائية سلوكه وكان أجهزة الضبط المركزية قد اختلفت، ويتفق بازوتيز مع قاتون يركس - دودسون في أن القلق يمكن اعتباره دافعاً، وزيادة الدافعية تؤدي إلى التدهور والتعطيل في الأداء. ويؤكد دافيد شيهان (١٩٨٨، ص ٢١-٢٢) أن القلق داخل المشأ يبدأ في أواخر العقد الثاني وأوائل العقد الثالث من العمر، أما انتشار القلق داخل المشأ فهو موزع توزيعاً متساوياً عبر كل الأعمار بين الجنسين.

وتتضح مشكلة الدراسة في التعرف على مدى انتشار القلق العام لدى طلاب الجامعة، وكذلك التعرف على الفروق بين الطلاب الذكور والإناث.

فرضاء الدراسة:

١ - لا يوجد فرق دال إحصائياً بين الطلاب الذكور والإناث على متغير القلق العام.

٢ - ينتشر القلق بين طلاب الجامعة الذكور والإناث.

مفهوم القلق العام General Anxiety:

يقصد بالقلق العام بأنه استعداد الفرد لأن يعاني من حالات القلق الوجداني نتيجة خطر خارجي معروف (Ostello, Comrey, 1976, p.312).

مقياس القلق العام:

استخدام مقياس القلق العام الذي قدمه كاتل ونقلته إلى العربية سمية أحمد فهمي، ويستخدم هذا المقياس لقياس مستوى القلق بطريقة سريعة ومقننة ويمكن تطبيقه على جميع المستويات التعليمية، وهو ملائم للأعمار من ١٤ أو ١٥ عاماً فأكثر وعلى امتداد مرحلة الرشد، ويمكن تطبيقه فردياً أو جمعياً. كما يصحح بسهولة وبسرعة باستخدام مفتاح وضع خصيصاً حتى تكون عملية التصحيح موضوعية.

ويتكون مقياس القلق من أربعين مفردة، والدرجة النهائية من ٨٠ -



النتائج :

استخدم الباحث لتقدير ثبات المقياس طريقة التجزئة النصفية، وكان معامل الثبات (٠,٧٥) للقلق المستر، (٠,٧٣) للقلق الظاهر.

نتائج الدراسة

تم رصد درجات القلق للطلاب الذكور والإناث في الأعمار المختلفة وتم رصد النتائج في الجدولين التاليين :

جدول (٢)

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في القلق العام

مينة الذكور (ن = ٧٤٠ طالبا)

القلق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الأفراد	النسبة المئوية
١٧ سنة	٤٨,٩٢	٦,٩٥	١٧٥	%٢٣,٦٥
١٨ سنة	٤٥,٨٤	٧,٥٢	١٨٠	%٢٤,٣٢
١٩ سنة	٥٢,٣٣	٦,٧١	١٩٠	%٢٥,٦٨
٢٠ سنة	٥٧,٦٦	٧,٢٥	١٩٥	%٢٦,٣٥

جدول (١)

قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية في القلق العام

مينة الإناث (ن = ٧١٠ طالبة)

القلق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الأفراد	النسبة المئوية
١٧ سنة	٥,٨٤	٧,٣٥	١٨٠	%٢٥,٣٥
١٨ سنة	٥٢,٦١	٧,٥٢	١٩٥	%٢٧,٤٦
١٩ سنة	٣٥٧,٢٠	٧,٩٧	١٧٥	%٢٤,٦٥
٢٠ سنة	٦٢,٧٣	٨,٢٥	١٦٠	%٢٢,٥٤



الصدق :

تم حساب صدق مقياس القلق العام باستخدام صدق الاتساق الداخلي وذلك بإيجاد العلاقة بين القلق المستر والقلق الظاهر والدرجة الكلية للمقياس . وكان معامل الصدق (٠,٧٩) للقلق المستر، (٠,٧٧) للقلق الظاهر، وهي قيم دالة إحصائية عند المستوى ٠,١ وكانت الصيغة الاستطلاعية المستخدمة (٦٥) من طلاب الجامعة بالمنصورة العام الجامعي (١٩٩٨ - ١٩٩٩) ويوجد نسخة من المقياس في الفصل الثالث .

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (١٤٥٠) من طلاب كلية التربية بأقسام اللغة العربية واللغة الإنجليزية والعلوم من الطلاب الذكور والإناث .

نتائج الفرض الأول :

ينص الفرض الأول : أنه لا يوجد فرق بين دال إحصائيا بين الطلاب الذكور والإناث على متغير القلق العام .

ولاختبار الفرض الأول فإن الباحث استخدم اختبار «ت» لمعرفة الفروق بين الطلاب الذكور والإناث على متغير القلق العام وهذا موضح في الجدول (٥) :

جدول (٥) قيم (ت) لفروق المتوسطات

المساهمة للطلاب الذكور والإناث على متغير القلق العام

القلق	الطلاب الذكور			الطلاب الإناث			القيمة
	ن	ع	#	ن	ع	#	ت
١٧ سنة	١٧٥	٦,٩٥	٤٨,٩٢	١٨٠	٧,٣٥	٥٠,٨٤	١٢,٧
١٨ سنة	١٨٠	٧,٥٢	٤٩,٨٤	١٩٥	٧,٥٢	٥٢,٦١	٤,٤٥
١٩ سنة	١٩٠	٦,٧١	٥٣,٣٣	١٧٥	٧,٩٧	٥٧,٢٠	٥,٠٣
٢٠ سنة	١٩٥	٧,٢٥	٥٧,٦٦	١٦٩	٨,٢٥	٦٠,٧٣	٣,٧٨

ويتضح من نتائج الجدول (٥) أن قيم «ت» دلالة إحصائية مما يعنى رفض الفرض الصفري؛ حيث يتضح أن الطلاب الإناث أكثر قلقا فى المراحل العمرية المختلفة من

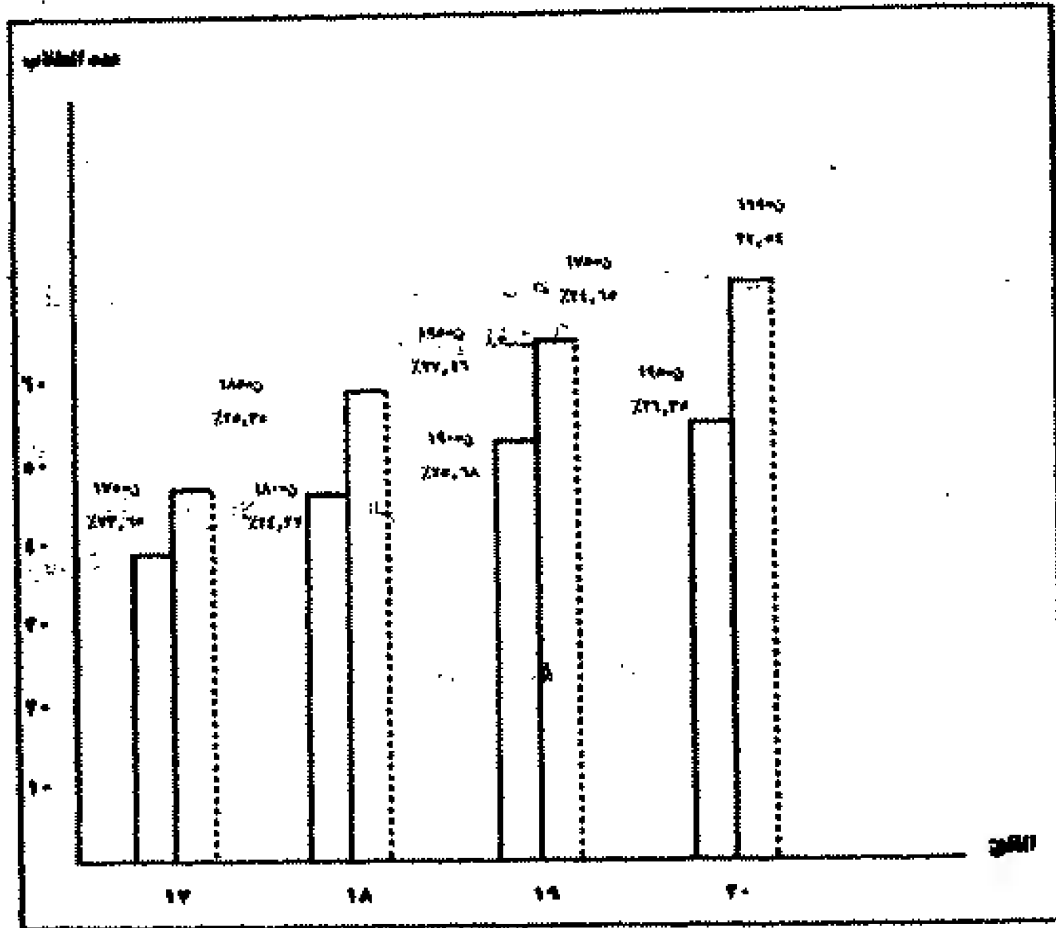


الطلاب الذكور، ويتفق ذلك مع النتائج التي جاءت في دراسة أحمد عبد الخالق (١٩٨٨)، ودراسة غريب عبد الفتاح (١٩٩١). ولكنها جاءت مخالفة للنتائج التي قدمها فاروق عثمان (١٩٩٣)، وهذا يدل على أن القلق عند الطالبات أعلى بسبب الطبيعة البيولوجية لهن، وقدرة الإناث عن التعبير عن انفعالاتهن من جهة أخرى.

نتائج الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على أنه ينتشر القلق بين طلاب الجامعة الذكور والإناث:

يتضح من الجدولين (٣)، (٤) أن عينة الدراسة للطلاب كانت ٧٤٠ للطلاب الذكور، ٧١٠ للطلاب الإناث، ويمكن تمثيل هذا التوزيع في الشكل (٧):



شكل (٧) توزيع الطلاب الذكور والإناث
على مستوى القلق في المراحل العمرية المختلفة

ويتضح من الشكل (٧) أن درجة انتشار مستويات القلق العالية بين الطلاب الذكور والإناث في المراحل العمرية المختلفة حيث كانت نسبة الذكور ٢٣,٦٥٪ والإناث ٢٥,٣٥٪ عند مستوى قلق قدره (٤٨,٩٢) للذكور، ٨٤,٥٠ للإناث في المرحلة العمرية ١٧ سنة.

وكانت نسبة الذكور ٢٤,٣٢٪ والإناث ٢٧,٤٦٪ عند مستوى قلق قدره ٤٩,٨٤٪ للذكور، ٥٢,٦١٪ للإناث في المرحلة العمرية ١٨ سنة. وكانت نسبة الذكور ٢٥,٦٨٪ والإناث ٢٤,٦٥٪ عند مستوى قلق قدره ٥٣,٣٣٪ للذكور، ٥٧,٢٠٪ للإناث في المرحلة العمرية ١٩ سنة أما نسبة الذكور كانت ٢٦,٣٥٪ والإناث ٢٢,٤٥٪ في مستوى قلق قدره ٥٧,٦٦٪ للذكور، ٦٠,٧٣٪ للإناث في المرحلة العمرية ٢٠ سنة. وتؤكد هذه النتائج على أن الطلاب الإناث أكثر قلقاً من الذكور، وأن نسب الطلاب الذكور والإناث مرتفعة عند مستويات القلق العالية، ويعزو ذلك إلى التنافس والإنجاز مع متطلبات الدراسة الأكاديمية التي تحتاج إلى الكثير من الوقت والجهد مما ينعكس ذلك على الطلاب. كما أن الطلاب يؤجلون الكثير من الاستمتاع بأوقاتهم حيث يعتقدون أنها مضيعة للوقت مما يؤثر على تعرضهم للضغوط التي تسبب ارتفاع مستويات القلق لديهم. كذلك أن طلاب كلية التربية لديهم إحساس مرتفع بالإنجاز نتيجة درجاتهم المرتفعة التي بلغت أكثر من ٨٥٪ في الثانوية العامة جعلهم يشعرون بالقلق على مستويات إنجازهم بحيث يريدون دائماً أن يكونوا في مستوى إنجازهم السابق في المرحلة الثانوية.

هذه بعض الأسباب التي يمكن من خلالها تفسير انتشار القلق عند طلاب الجامعة.



الفصل الثاني قياس القلق وأنواعه

الاختبارات النفسية - أنواعها وأسس بنائها

القياس النفسي والقياس الطبيعي

مقاييس القلق :

- قائمة حالة - سمة القلق
- مقياس قبل الموت
- مقياس قلق الحرب
- مقياس قلق الاختبار
- مقياس القلق الاجتماعي
- مقياس قلق التفاوض
- مقياس قلق التصور المعرفي



الاختبارات النفسية - أنواعها - أسس بنائها

مقدمة :

يعد القياس النفسى أحد الوسائل الهامة التى تستخدم فى دراسة الظاهرة السلوكية التى تتميز بالتعقيد والتعددية المتغيرة، ويرتكز القياس على نظرية السمات Trait Theory. وتعرف السمة بأنها تجمع من الأنماط(*) السلوكية المرتبطة بعضها مع البعض الآخر أو قد لا تكون مرتبطة مع بعضها. وترى نظرية السمات أن الخصائص تتميز بدرجة من الثبات والاستقرار النسبى عبر فترة من الزمن وفى مواقف مختلفة، وهذا يعزز الدراسات التنبؤية التى تستخدم هذه الفرضية لتفسير هذا النوع من السلوك.

ويمكن أن نتصور أن القياس يستخدم العديد من السمات التى يقوم بقياسها، فالقياس النفسى عبارة عن وصف البيانات فى صورة رقمية (Guilford, 1954). ويرى ستيفينس (Stevens, 1951) أن القياس عبارة عن الأداة التى تستخدم فى رصد الظاهرة السلوكية بصورة إجرائية، وتستخدم الاختبارات النفسية فى ميدان علم النفس بصورة كبيرة حيث إنها أصبحت الوسيلة المتاحة لقياس التحصيل الدراسى والاتجاهات النفسية والقيم وغير ذلك من المفاهيم السلوكية.

ويعرف الاختبار النفسى بأنه الوسيلة أو الأداة التى تستخدم فى قياس عينة ممثلة من السلوك، ويرى «كرونباخ» أن الاختبار عبارة عن أى إجراء منظم للملاحظة سلوك شخص ما، ووصفه بوسائل ذات مقياس عددى، ويلاحظ أن هذه التعريفات ركزت على قياس السلوك لا السمات الخفية كالتحصيل والاتجاهات والميول والقدرات وغيرها والتى لا يمكن قياسها مباشرة، بل تقاس من خلال السلوك الدال عليها. وبذلك يمكن أن نعرف الاختبار على أنه «إجراء منظم لقياس سمة ما من خلال عينة من السلوك».

القياس النفسى والقياس الطبى

أولاً : القياس فى العلوم الطبيعية

يرى دلتاي Dilthey أن العلوم الطبيعية تعالج الوقائع Facts، ويتخذ الفكر فى العلوم الطبيعية صورة التفسير Explanation، ويهتم التفسير بإقامة العلاقات السببية والقوانين ويقترّب من موضوعه من الخارج، ومنهج التفسير فى العلوم الطبيعية هو منهج التجربة، وتهتم النظرية فى العلوم الطبيعية بالحدث الطبى الذى يعبر عن وجود

(*) يعرف النمط بأنه تجمع السمات، والسمة هى تجمع من المتغيرات. والنمط والسمة عبارة عن مفاهيم استخدمت فى ميدان علم نفس الشخصية.

ظواهر في العالم الخارجي قابلة للمشاهدة والقياس . فالقانون الطبيعي كما يحدده أحمد زكي (١٩٧١) بأنه «تلخيص كمي لمجموعة من المشاهدات الخاصة بظاهرة محدودة» . ويعرف سبنس (١٩٥٦) القانون الطبيعي بأنه «نظام من المفاهيم ذات الحد الأقصى من التجريد التي تستعمل في توحيد وتنظيم مجموعات من القوانين لم يكن بينها ارتباط قبل ذلك في نظام استنباطي واحد» .

ثانياً ، القياس في العلوم السلوكية

تعالج النظرية في العلوم السلوكية المعاني Meaning وهي تهتم بالفهم Understanding ويحاول الفهم أن يربط المعنى ويدرك موضوعه مباشرة عن طريق الحدس . أما منهج الفهم في العلوم السلوكية فهو ذلك الذي يتكون من تفسير عن طريق نماذج (مثالية) أو أشكال وضور للمعاني ، وينصب اهتمام النظرية في العلوم السلوكية بالسلوك الذي هو نتاج عملية تفاعل منظم بين مجموعة من العوامل الخارجية من البيئة والعوامل الداخلية لدى الفرد ، والقانون النفسي كما يحدده أحمد زكي صالح (١٩٧١) عبارة عن «تقدير ووصفي للظاهرة السلوكية تحت شروط معينة» . وبصورة عامة فإن النظرية في العلوم السلوكية هي طريقة معالجة مجموعة من العمليات لتفسير أي ظاهرة سلوكية .

والفرق بين الظاهرة السلوكية والطبيعية هو لفرق درجة التعقيد؛ حيث إن الظاهرة السلوكية تتم بقدر أكبر من التعقيد من الظاهرة الطبيعية ، ويرى فيبر (Weber) أن علم النفس يحاول أن يبحث عن الأسباب ، وفي نفس الوقت يحاول دراسة المعاني من خلال الوقائع السيكلولوجية ؛ حيث إن العلوم الطبيعية تهدف إلى الضبط حيث يستطيع العالم أن يرتب قوى الطبيعة ، ويحاول العالم في العلوم السلوكية أن يقوم بعملية الضبط ولكن بدقة أقل من العلوم الطبيعية حتى يستطيع أن يصل إلى وقائع أكثر انضباطاً .

مستويات القياس النفسي :

تلعب مستويات القياس النفسي دوراً هاماً في اختيار الأسلوب الإحصائي الذي يمكن استخدامه في تحليل البيانات الرقمية المستخلصة من عملية القياس النفسي ، ويقصد بالقياس تحديد أرقام طبقاً لقواعد معينة تستخدم لقياس الظاهرة النفسية . وهناك أربعة مستويات للقياس النفسي يمكن شرحها فيما يلي :

المستوى الاسمي Nominal Scale :

يستخدم هذا المستوى الأرقام لتصنيف الأشياء أو التسمية أو التحديد . مثل تصنيف الأفراد إلى أهل (المدن والريف) أو تصنيف التلاميذ إلى (ناجحين ، وراسين) ،

والعد هو العملية الحسابية الوحيدة التي تستخدم مع مثل هذا المستوى من القياس. مثال: عند دراسة البيشة فلإن أهل المدن يرمز لهم بالرقم (١)، وأهل الريف يرمز لهم بالرقم (٢).

المستوى الترتيبي Ordinal Scale :

يستخدم هذا القياس لترتيب الأفراد في صفة من الصفات مثل ترتيب التلاميذ من حيث الطول، أو من حيث التحصيل الأول والثاني والثالث، والعمليات الإحصائية المستخدمة هي عملية «أكبر من» أو «أقل من» ويحتوي المستوى الثاني على المستوى الأول.

المستوى الفتوى Interval Scale :

يمد هذا المستوى من المستويات التي تستخدم للمسافة في تقدير أو تفضيل بين شيئين، ويصلح هذا القياس لتقدير درجات التحصيل الدراسي. مثال: يمكن مقارنة أداء طالبين في مادة علم النفس. ويحتوي القياس الفتوى على خصائص القياس الاسمي والترتيبي، وتعد المشكلة الرئيسية في القياس الفتوى عدم وجود الصفر كنقطة بداية؛ ولهذا فإن البديل هو المقارنة بين أداء مجموعتين من المفحوصين. وتصلح الاختبارات البارامترية لهذا المستوى من القياس. ويحتوي هذا المستوى على ما سبق من المستويات.

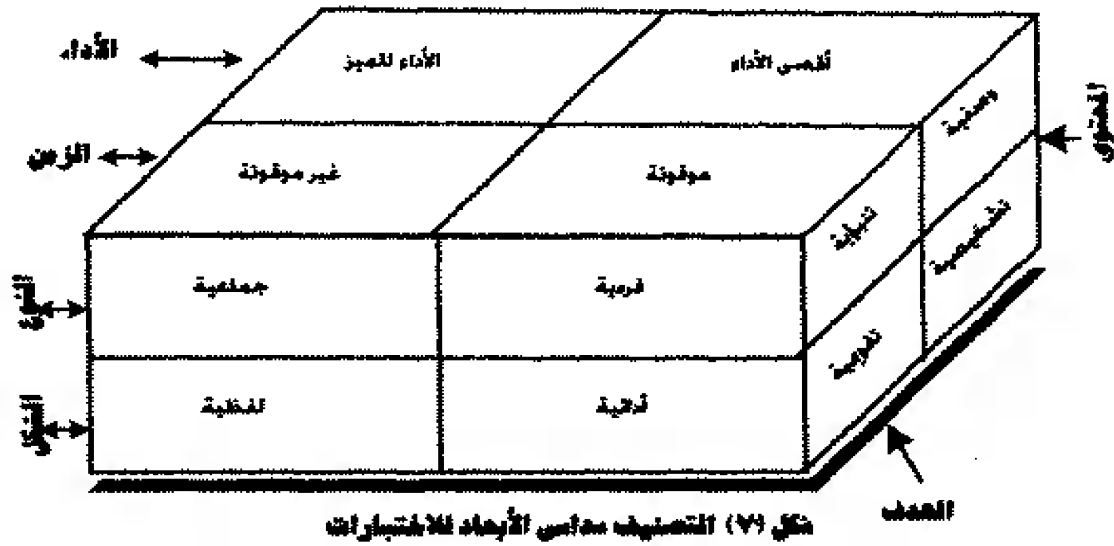
المستوى النسبي Ratio Scale :

يمد هذا المستوى من أرقى أنواع القياس، حيث نقطة البداية وهي الصفر. ويمكن استخدام كل العمليات الحسابية من جمع وطرح وضرب وقسمة والتي تصلح في القياسات الطبيعية، مثل: وجود الصفر في قياس الأطوال ودرجات الحرارة. ويصلح هذا القياس لجميع العمليات الإحصائية المتعارف عليها مثل الاختبارات البارامترية. ويحتوي هذا المستوى على المستويات الثلاثة السابقة.

الأسس العلمية لتصنيف الاختبارات النفسية :

من المشاهدات المؤكدة في ميدان القياس النفسي أنه قد حدث طفرة في تطور المقاييس النفسية، فأصبحت من الكثرة والشمول والسعة بحيث لم يستطع الباحث أن يلم بها إلا من خلال تصنيفها بطريقة علمية يسهل للمشتغلين بها أن يتعاملوا معها بسهولة ويسر، ويمكن وضع تصور سداسي الأبعاد للاختبارات أطلق عليه التصور السداسي للاختبارات (عبد الهادي السيد عبده وفاروق عثمان، ١٩٨٩):





البعد الأول : الزمن

تنقسم الاختبارات إلى اختبارات موقوتة بزمان وغير موقوتة بزمان. فالاختبارات الزمنية اختبارات تقيس السرعة والقوة في آن واحد مثل اختبارات التحصيل الدراسي، والذكاء والقدرات العقلية، والابتكار. أما الاختبارات غير الموقوتة بزمان فهي اختبارات تهتم بقياس الاستجابة دون الاهتمام بالقوة أو السرعة. ومن أمثلتها: اختبارات القيم، والشخصية، والقلق.

البعد الثاني : النوع

تنقسم الاختبارات إلى الاختبارات الفردية والاختبارات الجماعية، فالاختبارات الفردية تصلح للأطفال وكذلك الكبار الذين لا يعرفون القراءة والكتابة مما يصعب عليهم فهم تعليمات الاختبار، وتفيد هذه الاختبارات في التعرف على المشكلات التي يعاني منها المفحوصون. فنجد أن «جان بياجيه» كان يستخدم هذه النوعية من الاختبارات التي كانت في صورة مشاكل تحتاج إلى يقوم بحلها الطفل. وفي المقابل توجد الاختبارات الجماعية وهي تصلح لقياس سمة معينة لمجموعة من المفحوصين في وقت واحد، وتصلح هذه الاختبارات لأن تعد الباحثين بمعلومات كثيرة في وقت واحد، فهو يصبح ذات تكلفة منخفضة بالمقارنة بالاختبارات الفردية.

البعد الثالث : الشكل

تنقسم الاختبارات إلى الاختبارات اللفظية والاختبارات غير اللفظية (الأدائية)، وتصلح الاختبارات اللفظية للأفراد الذين يجيدون القراءة والكتابة، ولكن المشكلة أنها اختبارات مشبعة ثقافياً، وبالتالي يمكن أن تكون متحيزة لفئة من الفئات، فالاختبارات



الذكاء اللفظية التى تصلح لأبناء المدن ليس من الضروري أن تصلح لأبناء القرى والريف، وللتخلص من التحيز الشقاقى فإنه يمكن تصميم الاختبارات الأدائية التى تكون مشبعة بعامل الأشكال والصور، وتصلح لقياس القدرات عند الأطفال والمراهقين مثل اختبار الذكاء المصور. وتثير هذه النوعية من الاختبارات إشكالية فى ميدان القياس النفسى حيث إنها اختبارات تهتم بقياس الناتج ولا تعطى أهمية للعمليات العقلية. وللتخلص من هذه الإشكالية فإن استخدام القياس الكمى الوصفى يفيد فى قياس الذكاء، وهذه الطريقة استخدمها «جان بياجيه» فى تفسير النمو المعرفى عند الطفل.

البعد الرابع : الأداء

تنقسم الاختبارات إلى اختبارات أقصى الأداء، واختبارات الأداء المميز. وتقيس اختبارات أقصى الأداء درجة الصواب لدى المفحوصين. . . ومن أمثلتها اختبارات التحصيل التى تحتوى على الاختيار من متعدد واختبار التكملة والمطابقة، واختبارات القدرات وهى تهدف إلى قياس القدرات العامة والطائفية والخاصة، أما اختبارات الأداء المميز فهى اختبارات تعتمد على اختبار الاستجابة للفرد وهى لا تعتمد على الاستجابة الصواب أو الخطأ. ومن أمثلة اختبارات الأداء المميز اختبارات الشخصية، والقيم، والانجاعات، والميول، والقلق.

البعد الخامس : المحتوى

تنقسم الاختبارات إلى اختبارات وصفية واختبارات تنبؤية. وتستخدم الاختبارات الوصفية فى بعض المواقف التى تحتاج إلى وصف المهارات والقدرات والميول والسمات التى يمتلكها الفرد، وتستخدم هذه الاختبارات عند اختيار الأفراد فى عمل معين أو إنجاز مهمة معينة. مثال ذلك اختبار القدرات والتحصيل الدراسى لقياس الأداء الحالى وفى المقابل تأتى الاختبارات التنبؤية فى تعريف الفرد بما يمكن أن يفعله فى المستقبل، ويطلق على هذه النوعية من الاختبارات اختبارات الاستعدادات، وهى اختبارات تهدف إلى التنبؤ بما يستطيع الفرد أن يقوم به فى المستقبل، فدرجات النجاح فى الثانوية العامة يمكن اعتبارها منبأ جيدا لنجاح الطالب فى الجامعة.

البعد السادس : الهدف

تنقسم الاختبارات إلى اختبارات تشخيصية واختبارات تقويمية، وتهدف الاختبارات التشخيصية إلى التعرف على أوجه النقص فى القدرات عند الفرد، وتستخدم الاختبارات التشخيصية فى بداية البرامج الدراسية لتحديد مستوى الدارسين حتى يمكن وضعهم فى مستوى تعليمى يبدأون منه. وتصلح الاختبارات التشخيصية فى تصميم البرامج العلاجية، وتلعب اختبارات التقويم دورا فى تحديد المستويات المعرفية للأفراد، وتهتم هذه الاختبارات بما حصله الطالب بالفعل وهى تقيس أدائه الراهن وذلك من



خلال التقويم التتابعي Formative Evaluation والتقويم النهائي Sumative Evaluation، ويأتى الهدف النهائي للاختبارات لتحديد المستوى التعليمي الذى وصل إليه المتعلم؛ حيث إن النجاح هو أحد الأهداف التى يسمى المتعلم إلى تحقيقها فى ظل نظام تعليمي يساعد على التنافس من أجل النجاح فى محدودة الأماكن التعليمية.

فوائد الاختبارات النفسية :

تستخدم الاختبارات النفسية فى اتخاذ القرارات التربوية والأكاديمية والمهنية والصناعية والإدارية ويمكن اعتبار الاختبارات والمقاييس النفسية أحد الآليات الواسعة الانتشار فى العمليات الآتية (Brown, 1976).

١- الاختبار Selection :

فى ظل الظروف المتغيرة ومع تزايد المعرفة وتراكمها صارت المهن تحتاج إلى العديد من المهارات المعقدة، وصارت عملية الاختيار هامة للمفاضلة بين الأفراد للحصول على وظيفة أو الترقى أو القبول فى كلية معينة أو تخصص علمي معين. فانتخاب القوار بالقبول أو الرفض يتوقف على درجة الفرد فى الاختبارات النفسية. فالمنظمات الكبرى باتت تستخدم الاختبارات النفسية لقبول موظفين جدد أو لترقية موظفين فى الخدمة.

٢- المركز Placement :

لتحديد المركز يقوم العديد من الباحثين فى المؤسسات بأخذ مجموعة من الدراسات بهدف تنمية مهارات العمل وخاصة عند الترقى، وتلعب الاختبارات دورا تشخيصيا لمعرفة أوجه النقص لدى الفرد حتى يسهل تقديم برامج علاجية له. إن تحديد المستويات للفرد تسهم بدرجة كبيرة فى تطوير آليات تفكيره مع المهن المتغيرة.

٣- التشخيص Diagnosis :

تستخدم الاختبارات فى عملية التشخيص لمعرفة أوجه القوة أو الضعف عند الفرد وذلك من خلال استخدام محكات أو معايير، ويمكن استخدام الاختبارات التشخيصية لمعرفة المشكلات اللغوية عند الأطفال وبالتالي يسهل تقديم برامج علاجية لهم.

٤- اختبار الفروض Hypothesis Testing :

يمكن اختبار الفروض من خلال الاختبارات النفسية، مثال اختبار صحة الفرض القائل : «أن القلق يؤثر بالإيجاب على التحصيل الدراسي». ويمكن قياس كل من متغيري القلق والتحصيل الدراسي، وأي تغيير فى التحصيل الدراسي يمكن تفسيره من خلال أن القلق العالى يؤدي إلى تدهور فى التحصيل بشرط تثبيت العوامل الأخرى.

ويمكن استخدام التصميم التجريبي ثنائي المجموعتين (المجموعة الضابطة، والمجموعة التجريبية).

٥- بناء الفروض Hypothesis Building :

يمكن بناء العديد من الفروض للتحقق من دراسة ظاهرة معينة، مثال ذلك أن أحد الباحثين في دراسة مسحية وجد أن الأطفال المحرومين ثقافيا يحصلون على درجة منخفضة على مقاييس الذكاء واختبارات التحصيل الدراسي ويمكن بناء العديد من الفروض التي تختبر المنطقة المحرومة ثقافيا. كما تغير الاختبارات المعالج والمرشد النفسى فى بناء العديد من الفروض التي يحاول أن يختبرها فى ميدان تخصصه من خلال المعلومات المتوفرة عنده من مرضى يترددون عليه طلبا للنصيحة أو العلاج.

٦- التقويم Evaluation :

تستخدم الاختبارات فى عملية التقويم وذلك باستخدام اختبارات تحصيلية، لعملية التقويم فى أساسها عملية قياس تهدف إلى التعرف على مدى تحقيق الأهداف، فالتقويم عملية تسبق اتخاذ القرار، ومن أمثلة القرارات التربوية (جابر عبد الحميد، ١٩٨٣) :

١- قرارات تعليمية : وهى قرارات تتعلق بالجوانب المختلفة للعملية التعليمية فى نطاق عمليات جمع المعلومات واستخدامها فى إصدار أحكام وقرارات تطوير العملية التعليمية فيمكن أن يساهم التقويم فى تحسين عمليات التعلم المدرسى، وتساعد الطالب على التعلم عن طريق التغذية الراجعة بمعرفة نتائج التعلم، كما يمكن عن طريق القياس والتقويم مساعدة المعلم على معرفة المعلومات المتعلقة بخصائص الطالب وما لديه من معلومات قبل التعليم وتقويم درجة تحصيل الطالب، وتحسين أساليب التدريس.

٢- قرارات إرشادية : وهى قرارات تتعلق بالتوجه والإرشاد التعليمى للطلاب، فهم فى حاجة إلى مساعدتهم فى اختيار الشخص المناسب أو نوع الدراسة المناسبة لقدراتهم أو اختيار نوع المهنة المناسبة بعد التخرج، وكثير من الطلاب يحتاجون إلى إرشادهم فى حل مشكلاتهم الشخصية وتكوين صورة واقعية عن أنفسهم حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة مختلفة. ويمكن من خلال اختبارات الاستعداد، والتحصيل، والميول، والشخصية، تزويد الطلاب بالبيانات عن الخصائص المميزة لهم والتي تساعدهم فى تنمية مفاهيم الذات بجانب مساعدتهم فى معرفة أفضل الطرق الدراسية أو تكوين العلاقات الاجتماعية.

٣- قرارات إدارية : وهى قرارات تتعلق بالانتقاء والتنمية وتحديد المستوى. فقرارات الانتقاء متعلقة بتحديد الأفراد المقبولين فى مؤسسة تعليمية معينة أو الدخول فى



برنامج تدريبي معين؛ ولذلك فإن الأدوات المستخدمة في هذا النوع من القرارات يجب أن تتميز بقدرتها على التنبؤ بالنجاح بأقل المخاطر الممكنة.

أما قرارات التصنيف فهي تحدد نوع البرنامج الذي يلتحق به الفرد، فعلى سبيل المثال قبول الطلاب خريجي الثانوية العامة بالجامعة يجب أن يتم على أساس مواصفات خاصة تتطلبها الدراسة بالكلية التي يلتحق الطالب بها. ومثال ذلك قبول الشباب العمل بالخدمة العسكرية وتوزيعهم على الوحدات المختلفة في ضوء شروط معينة خاصة بكل وحدة. مثال ذلك أيضاً -استخدام الاختبارات المدرسية في توزيع تلاميذ الصف الدراسي الواحد على الفصول الدراسية في صورة مجموعات متجانسة.

وتعنى قرارات تحديد المستوى معرفة مستوى الطلاب التحصيلي في مادة معينة على أساس المعلومات السابقة، ووضع الطالب في مكان مناسب لتلك الخبرات، وقد يتخذ قرار بنقل الطالب إلى أحد الفصول العلاجية مثلاً.

كما أن هناك قرارات بحثية متعلقة بإجراء البحوث التربوية أو النفسية لمحاولة حل المشكلات التربوية منها اختبار صحة الفروض، وهنا يلجأ الباحث إلى استخدام الاختبارات والأدوات المختلفة لجمع البيانات المتعلقة بدراسة المشكلة التربوية.



بناء الاختبارات النفسية

مقدمة :

يعد تصميم وبناء الاختبارات في ميدان علم النفس شيئا غير هين؛ لأن دراسة السلوك الإنساني تتسم بالتعقيد، ويعنى القياس: جمع المعلومات والبيانات عن الشيء المراد قياسه. فمثلا تقدير أطوال التلاميذ يتطلب جمع معلومات عن الأطوال باستخدام المتر، ويعرف القياس بأنه «عملية تحويل الصفات أو الخصائص التي يمتلكها فرد إلى وحدات كمية»، ويعطينا القياس وصفا كميا أكثر دقة وموضوعية للسمات والخصائص موضوع القياس مما يمكننا من إجراء المقارنات.

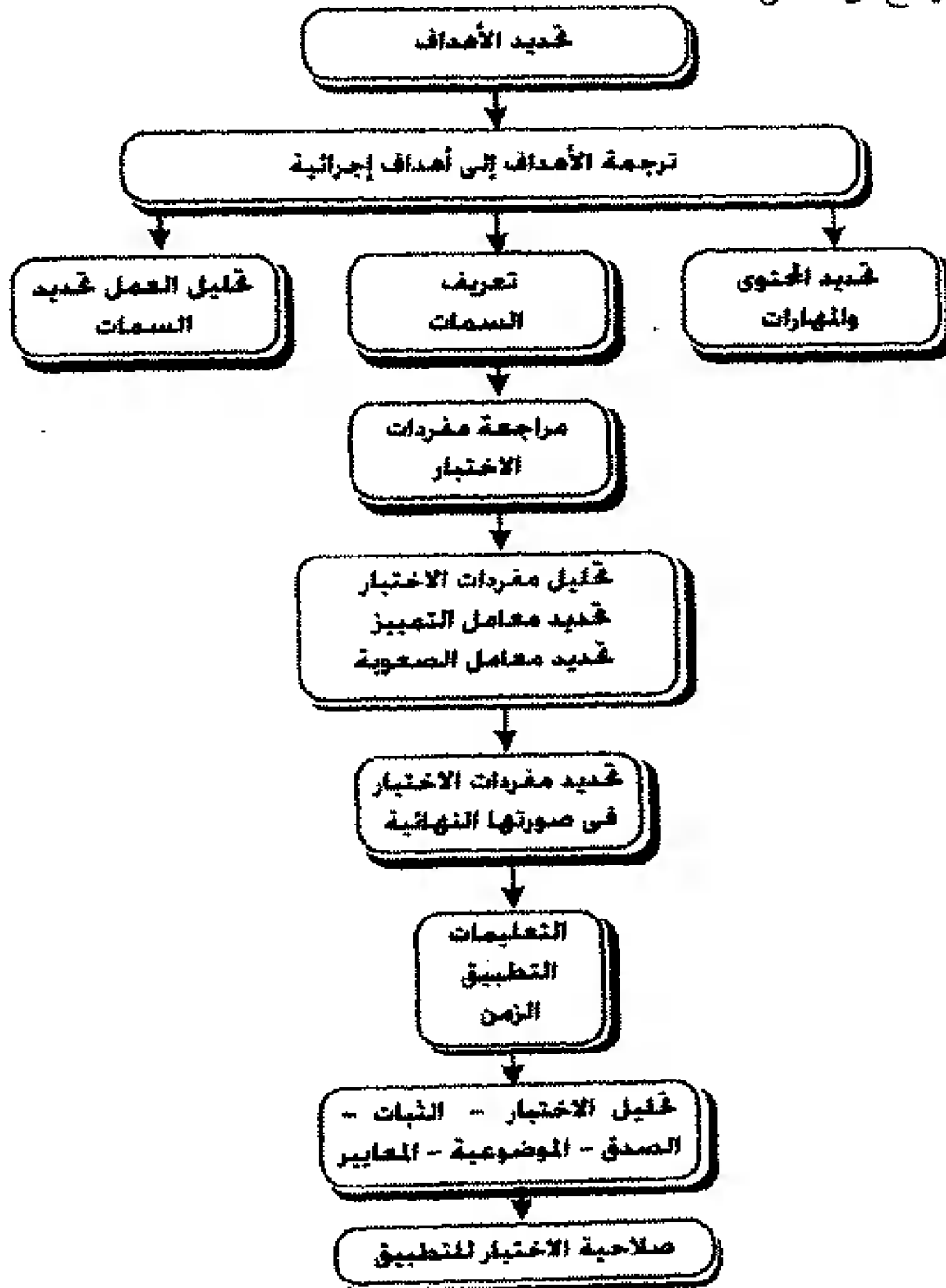
خصائص القياس :

- ١- على الرغم من أنه يمكن القول أن جميع السمات والخصائص المقاسة قابلة للقياس. إلا أن القياس النفسى والتربوى عملية معقدة لأن جميع هذه القياسات هى قياسات غير مباشرة لتكوينات فرضية.
- ٢- إن الاختبار هو وسيلة لقياس المعرفة أو المهارة أو الدافعية أو الذكاء أو الاستعداد لدى فرد ما أو مجموعة من الأفراد.
- ٣- ينصرف القياس إلى الحكم الجزئى أو التحليلى للظاهرة لا إلى الحكم الكلى عليها.



خطوات بناء الاختبار،

قدم براون (Brown, 1978, P 18) مجموعة من الخطوات لبناء الاختبار وهذا موضح في الشكل (٨).



شكل (٨) خطوات بناء الاختبار



الخطوة الأولى : تحديد الأهداف

يقوم معد الاختبار بتحديد الأهداف التي من أجلها يصمم الاختبار، وتأخذ الأهداف نوعين هما: أهداف عامة، وأهداف خاصة.

ويذكر جرونلند (Gronlund, 1981) أن الأهداف العامة تأخذ الصور الآتية :

- ١- يفهم الطالب المبادئ العلمية.
- ٢- يكون صورة واضحة عن المفاهيم.
- ٣- يفهم معاني المصطلحات الرئيسية.
- ٤- يطبق المبادئ العلمية على مواقف جديدة.
- ٥- يفسر الجداول والرسوم البيانية.
- ٦- يبدى مهارات التفكير.
- ٧- يكتب خطة جيدة التنظيم.
- ٨- يبدى اتجاهها علميا.
- ٩- يحلل الموضوعات العلمية.

تحديد الأهداف الخاصة (النوعية) :

يراعى عند كتابة الهدف الخاص بالمبادئ الآتية :

- ١- يبدأ كتابة الهدف الخاص بفعل إجرائي يكون قابلا للملاحظة والقياس مثل : (يعرف - يفسر - يمارس - يصف - يكتب نصا).
- ٢- يصاغ الهدف بوضوح بحيث يكون مناسباً للهدف العام.
- ٣- تقتصر كتابة الهدف الواحد على ناتج تعليمي واحد.
- ٤- يكتب عدد كاف من النواتج التعليمية لنصف أداءات الطلاب المتوقعة لتحقيق الهدف العام.

ومن أمثلة الهدف الخاص ما يلي :

- أ - يصف المبدأ العلمى بأسلوبه الخاص.
- ب- يتعرف على معنى مصطلح من السياق العام للنص.
- ج- يميز بعين الحقيقة والرأى.



د - يتعرف على المشكلة .

هـ - يعرف حدود البيانات المعطاة .

و - يحترم آراء الآخرين .

الخطوة الثانية :ترجمة الأهداف إلى أهداف إجرائية:

تحديد الأهداف بصورة إجرائية وتعنى الإجرائية إمكانية قياس الأهداف بطريقة ما . وتأتى هذه الخطوة لتحويل الأهداف من صورة عامة إلى صورة نوعية بحيث يمكن رصدها فى صورة إجرائية يسهل على المفحوص الإجابة عليها، ومن شروط الهدف أن يتسم بالوضوح والشمول والقابلية للقياس ويحتوى الهدف على ثلاثة مستويات هى :

أ - تحديد الهدف والمهارات : تأتى هذه الخطوة لتحديد الاختيار والمهارات التى تقيسها القدرة الحسابية؛ لذلك فإن المهارات يجب أن تشمل عمليات العد والجمع والطرح والقسمة . أما إذا كان الاختبار يقيس القدرة اللغوية فإن المهارات يجب أن تشمل طلاقة الكلمات والفهم اللغوى .

ب- تعريف السمات : ويأتى هذا المستوى لتحديد خصائص وصفات الهدف المراد قياسه بطريقة إجرائية . فتخطيط الاختبار يجب أن يغطى معظم الخصائص للمفاهيم، ويصلح هذا المستوى لاختبارات الشخصية التى تتكون من العديد من العوامل؛ حيث إن كل عامل يحتوى على مجموعة من السمات لهذه العوامل .

ج- تحليل المهام : يأتى هذا المستوى لتحديد عناصر الاختبار التى تفيد فى التنبؤ بالأداء المستقبلى، ويمكن من خلال تصميم المعايير وتحديد السمات للمفردات . واستخدام المحكات المرتبطة بالنجاح تعد الخطوة الأولى التى يبدأ منها معد الاختبار لكتابة مفردات الاختبار، ويأتى هدف آخر لتحليل العمل وذلك عن طريق تحديد أنماط السلوك المراد قياسها والتى ترتبط بالهدف العام والهدف الإجرائى .

الخطوة الثالثة : مراجعة مفردات الاختبار :

تسهم عملية المراجعة لمفردات الاختبار إلى تحسينها من حيث المعنى والفهم والقصود والغاية، فالمعلم الذى يعطى أسئلة لطلاب يراجعها من فترة إلى أخرى حتى يتسنى أن تكون هذه المفردات تتسم بالشمول والعمق . وبالنسبة لاختبارات الشخصية فإن معد الاختبار يجب عليه الاطلاع على المعرفة المتنوعة والنظريات المختلفة للشخصية . والمفردة الجيدة يجب أن تمر بمراحل عديدة فهى تبدأ بالكتابة والتهديب والاختبار والمراجعة، وهذه الخطوة مطلوبة حتى يتسنى لنا وجود مفردة جيدة تكون مفهومة ولها معنى واحد، يمكن كتابة العديد من المفردات وتخزن فى بنك الأسئلة لأنها الرصيد الذى يحتاجه المعلم أو المتخصص فى الأسئلة حتى يسهل عليه تقديمها للمفحوصين .



الخطوة الرابعة: تحليل العمل :

تحتوى هذه الخطوة على العديد من العمليات وهى :

أ - المعيارية **Standardization** : الهدف من إنشاء المعايير للاختبار أن يكون لدينا اختبار نفسى يتسم بالدقة، وتقل فيه نسبة الخطأ، وتكون العوامل غير المرتبطة بالهدف قليلة، والمعيارية تعنى أن مفردات الاختبار لها معنى واحد واستجابة واحدة يفهمها جميع المفحوصين بدون تأويل وتفسير خفى، ومن المعايير المتعارف عليها الدرجة (Z)، والدرجة (T).

ب- المحتوى **Content** : يجب أن يكون محتوى أسئلة الاختبار مباشرا، وواضحا، ومناسبا للمفحوصين وله زمن محدد كما يجب أن تتسم الأسئلة بقدر من المنطقية (Popham, 1978). ويأخذ المحتوى الصيغ اللفظية أو الأدائية، وتلعب الثقافة دورا رئيسيا فى محتوى مفردات الاختبار.

ج- التطبيق **Administration** : يتم تطبيق الاختبار على مجموعة من المفحوصين حتى نتأكد من أن المفردات واضحة ومفهومة وكذلك تعليماته وكل ما يتعلق به، وهذه الخطوة هامة لأنها تكون بمثابة المراجعة النهائية التى يصلح بعدها تطبيق الاختبار، وهذه الخطوة تحدد لنا الموقف المناسب للتطبيق والدرجات لكل مفردة أو جزء من الاختبار.

الخطوة الخامسة: التحليل السيكومتري :

يقصد بالتحليل السيكومتري **Psychometric** للاختبار تحديد وتقدير الثبات، والصدق والمعايير للاختبار.

الثبات **Reliability** : من الشروط السيكومترية للاختبار الجيد-الثبات. والثبات له العديد من المعانى، فهو يعنى بالتساق الداخلى بين مفردات الاختبار وهو يدل على اتساق ترتيب الأفراد عندما يطبق عليهم أكثر من مرة، وهو يدل على حصول الأفراد على نفس الدرجات عندما يطبق عليهم الاختبار فى مسرات متتالية، ويعرف الثبات بأنه النسبة بين التباين الحقيقى والتباين الكلى لدرجات المفحوصين.

المعادلة الأساسية للثبات :

تشتمل المعادلة الأساسية على ثلاثة عناصر وهى الدرجة الحقيقية للاختبار التى يحصل عليها الفرد دون خطأ، ودرجة خطأ المقياس وهى عبارة عن الخطأ الناشئ من المقياس، والدرجة الكلية للمقياس. والمعادلة الأساسية هى :



$$E + Q = K$$

حيث إن :

ك = الدرجة الكلية

ق = الدرجة الحقيقية

خ = درجة خطأ المقياس

ويمكن حساب الثابتين لدرجات الخطأ من المعادلة التالية :

$$E^2 = Q^2 + X^2$$

ومن تعريف الثابت الذى هو عبارة عن النسبة بين تباين الدرجة الحقيقية والدرجة الكلية. وهى تعبر عنها المعادلة الآتية :

$$K = \frac{E^2}{Q^2} - 1$$

حيث إن

ك = الثابت

ع² = تباين الدرجة الكلية

ق² = تباين الدرجة الحقيقية.

وبالتعويض فى المعادلات السابقة نجد أن :

$$E^2 = Q^2 (K + 1)$$



أنواع الثبات ،

من الملاحظات نجد أن تعريفات الثبات تأخذ التصورات التالية إما أنها تعنى اتساق مفردات الاختبارات أو تعنى استقرار الدرجات عبر فترات من الزمن . ويتأثر الثبات بعدد من العوامل منها : (Thorndike, 1951).

أولا : خطأ القياس

- ١ - أسباب تعود إلى مستوى مفردات الاختبار ذاته .
- ٢ - المهارات والتقنيات المستخدمة في الاختبار .
- ٣ - تعليمات الاختبار .

ثانيا : الفرد المفحوص

- ١ - الصحة العامة .
- ٢ - التعب .
- ٣ - الدافعية .
- ٤ - قلق الاختبار .
- ٥ - المقدرة العقلية .
- ٦ - الناحية العاطفية .
- ٧ - عوامل خارجية (الضوضاء - الضوء - الحرارة - عدم التهوية) .

ثالثا : عوامل خارجية

- ١ - عوامل خاصة بالزمن والموقف الاختباري .
- ٢ - عدم ثبات الدرجات والتحيز .
- ٣ - الحظ والصدفة والتخمين .

أولا ، معامل الاستقرار Stability

يمكن حساب معامل الثبات من خلال تطبيق الاختبار ثم إعادة تطبيقه مرة أخرى بعد فترة من الوقت ، والثبات يدل على الاستقرار ، ويمكن توضيح ذلك بالمثال الآتي :



الطلاب	س	س =	الطلاب	س	س =	العمليات الحسابية
١	١٥	١٥	١١	١٠	١٠	مج س = ١٩٩
٢	١٤	١٤	١٢	١٠	١١	مج ص = ٢٨٨
٣	١٣	١٣	١٣	٩	١١	مج س ^٢ = ٢٠١٢
٤	١٢	١٢	١٤	٩	١١	مج ص ^٢ = ٢٧١٤
٥	١٢	١٢	١٥	٩	١٠	مج س ص = ٢٣٧٥
٦	١١	١١	١٦	٨	٩	س - = ٩, ٩٥
٧	١١	١١	١٧	٨	١٠	ص - = ١١, ٤٠
٨	١٠	١٠	١٨	٧	٧	ع س = ٢, ٤٦
٩	١٠	١٠	١٩	٦	٨	
١٠	١٠	١٠	٢٠	٥	٨	ع ص = ٢, ٤٠

ويمكن حساب معامل الارتباط :

$$r_{س ص} = \frac{\frac{\text{مج س ص}}{n} - (\text{س})(\text{ص})}{\sqrt{\frac{\text{ع س ع ص}}{n}}}$$

$$r_{س ص} = \frac{\frac{2375}{20} - (11,40)(9,95)}{\sqrt{\frac{(2,40)(2,64)}{20}}} = 0,90$$

تفسير معامل الاستقرار :

تدل قيمة ٠,٩٠ على معامل الثبات الذي هو عبارة عن معامل الاستقرار، ويعني ذلك أن ترتيب الأفراد عند التطبيق الأول سوف يكون هو نفس ترتيبهم في التطبيق الثاني، وهذا يدل على استقرار وثبات الاختبار.

ومشكلة ثبات الاختبار ترجع إلى أن الفترة الزمنية إذا ما امتدت إلى أكثر من شهر تبدأ عوامل أخرى تؤثر في الثبات مثل النضج الجسمي والعقلي والانفعالي والألفة بقلق الاختبار وخاصة في مراحل النمو المتسارعة والتي تحدث في مرحلة المراهقة، كما أن هذا النوع من الثبات صعب التقدير وخاصة في مراحل الطفولة المبكرة.



ثانياً : حساب الثبات باستخدام طرق التجانس الداخلى

توجد عدة طرق تستخدم لحساب الثبات عن طريق التجانس الداخلى لمفردات الاختبار، ويعرف التجانس بأنه الاتساق الداخلى بين المفردات الكلية للاختبار (Anastasi, 1961). ويمكن التعبير عن التجانس الداخلى بالطريقة الآتية :

١ - طريقة التجزئة النصفية Spilt Half Reliability :

تستخدم طريقة التجزئة النصفية للتخلص من المشكلات التى تحدث عند استخدام طريقة إعادة الاختبار، ولكن الشرط الضرورى لاستخدام طريقة التجزئة النصفية أن يكون عدد المفردات الفردية مساوياً لعدد المفردات الزوجية، وكذلك مستوى الصعوبة فى المفردات الفردية والزوجية ويمكن اختبار التجانس عن طريق المعادلة التالية :

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n x_{ij}^2}{n \sum_{i=1}^n x_i^2}$$

$$r = \frac{2 \sum x_i^2}{\sum x_i^2 + \sum x_j^2}$$

المفردات	الفردية	الزوجية	الكلية	المفردات	الفردية	الزوجية	الكلية
١	٨	٨	١٦	١١	٥	٥	٩
٢	٨	٦	١٤	١٢	٤	٤	١٠
٣	٧	٧	١٤	١٣	٤	٤	٨
٤	٦	٦	١٢	١٤	٥	٥	٩
٥	٦	٧	١٣	١٥	٤	٤	٩
٦	٥	٥	١٠	١٦	٤	٤	٨
٧	٦	٥	١١	١٧	٤	٤	٧
٨	٥	٦	١١	١٨	٣	٣	٧
٩	٥	٥	١٠	١٩	٣	٣	٦
١٠	٥	٥	١٠	٢٠	٣	٣	٦



$$\text{مجموع } x^2 = 553 \quad \text{مجموع } y^2 = 521 \quad \text{مجموع } xy = 527$$

$$1 - \text{الفردية ف} = 1.01 \quad 553 \quad 5,05 \quad 1,47$$

$$2 - \text{الزوجية ر} = 9 \quad 527 \quad 4,95 \quad 1,36$$

$$3 - \text{الكلية ك} = 200 \quad 2144 \quad 10 \quad 2,68$$

٢- يحسب معامل الارتباط بين المفردات الفردية والزوجية من معادلة الارتباط .
قيمة الارتباط = ٠,٨٠

٣- تصحيح قيمة الارتباط بواسطة معادلة سييرمان - براون

$$r_{\text{تصحيح}} = \frac{r^2}{r^2 + 1} = \frac{0,80^2 \times 2}{0,80 + 1} = 0,89$$

٢- طريقة كودر ريتشارد سون وكرونباخ

يمكن حساب معامل الثبات بطريقتين هما طريقة كرونباخ Cronbach وطريقة كودر - ريتشارد سون . والمعادلة الآتية تعبر عن معادل الثبات بطريقة كرونباخ (Cronbach, 1951).

$$r_{\text{كرونباخ}} = \frac{\frac{\sum x_i^2}{n} - 1}{1 - \frac{\sum x_i^2}{n}}$$

حيث إن

ك = معامل الثبات

ك = عدد المفردات

مجموع x^2 = مجموع تباينات المفردات

مجموع x^2 س = التباين الكلي للاختبار

المصدق Validity : يعد الصدق أهم أحد المؤشرات التي تدل على مصداقية وجودة الاختبار . فالاختبار الجيد هو الذي يقيس السمة المراد قياسها . وتختلف الاختبارات في درجات صدقها تبعاً لاقترابها أو ابتعادها من تقدير تلك السمة المراد



قياسها. فنجد أن اختبار القدرة العادية درجة صدقه ٠,٧٥ بينما يوجد اختبار آخر يقيس نفس القدرة ولكن بدرجة أقل، ولهذا لا يمكن أن نحكم على الاختبار الأول أنه أكثر صدقا من الاختبار الثاني.

ويرى فؤاد البهى السيد (١٩٧١) أن للصدق أهمية قصوى فى بناء الاختبارات النفسية وذلك بالكشف عن محتوياتها الداخلية، وفى الإفادة من تلك الاختبارات فى الاختيار التعليمى والمهنى، أى بالتنبؤ بمستويات الأفراد فى حياتهم التعليمية والمهنية، توفيراً للجهد والمال والتدريب حتى يطمئن كل فرد إلى أنه يعمل فى الميدان الذى يتفق مع استعداداته ومواهبه ومهاراته المختلفة.

الترتيب	المفردات										الترتيب
	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	
١٠	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١
٩	٠	١	١	١	١	١	١	١	١	١	٢
٨	٠	١	٠	١	١	١	١	١	١	١	٣
٨	٠	٠	١	١	١	١	١	١	١	١	٤
٧	١	٠	٠	١	٠	١	١	١	١	١	٥
٧	١	٠	١	٠	١	١	١	١	١	١	٦
٦	٠	٠	١	٠	٠	١	١	١	١	١	٧
٦	٠	١	٠	٠	٠	١	١	١	١	١	٨
٥	٠	٠	٠	٠	١	١	١	١	١	١	٩
٤	٠	٠	٠	١	١	٠	١	١	١	١	١٠
٧٠	٢	٤	٥	٥	٧	٨	٩	١٠	٠	١٠	مجموع
	٠,٢	٠,٤	٠,٥	٠,٥	٠,٧	٠,٨	٠,٩	١	١	١	pi
	٠,٨	٠,٦	٠,٥	٠,٥	٠,٣	٠,٢	٠,١	٠	١	٠	qj
١,٣٦	٠,١٦	٠,٢٤	٠,٢٥	٠,٢٥	٠,٢١	٠,١٦	٠,١٩	٠	٠	٠	pi qj

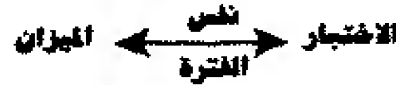
بتطبيق معادلة كودر - ريتشاردسون :

$$0.61 = \left[\frac{1.26}{2} - 1 \right] \frac{10}{1 - 10} = 0.61$$

طرق حساب الصدق :

١ - الصدق التلازمي Construct validity

وهذا الصدق عبارة عن معامل الارتباط بين الاختبار والميزان الخارجى، ويشترط فى الميزان أن يكون ذا درجة عالية من الصدق والثبات، وتتمثل العلاقة بين الاختبار والميزان فى الآتى :



ويعرف الميزان بأنه علاقة ظاهرة أو باطنة بها تبين الأشياء والمعانى ونستطيع الحكم عليها، ويتميز الميزان بأن له درجة مرتفعة من الصدق والثبات وتم تقنيه فى البيئة المحلية، ويكون خاليا من التحيز (Astin, 1960).

٢ - الصدق التنبؤي Predictive Validity

وهذا الصدق عبارة عن إيجاد معامل الارتباط بين الاختبار والميزان الخارجى، وتأخذ المعلومات من الميزان فى الوقت المستقبلى، ويفيد هذا الصدق فى التنبؤ بمستويات الأفراد فى حياتهم التعليمية والمهنية، وتتمثل العلاقة بين الاختبار والميزان فى الآتى :



٣ - المقارنة الطرفية Group Separation

تستخدم هذه الطريقة للمقارنة بين ٢٧٪ من درجات المتفوقين، ٢٧٪ من درجات المتأخرين دراسيا، والاختبار الصادق هو الذى يستطيع أن يميز بين المتفوقين والمتأخرين، ويستخدم اختبار «ت» للمقارنة بين متوسط التحصيل الدراسى للمجموعتين كما هو موضح فى المثال التالى :



١- افترض أن لدينا مجموعتين من الطلاب المتفوقين والمتأخرين والاختبار الصادق هو الذى يستطيع أن يميز بين المتفوقين والمتأخرين دراسيا .
ويستخدم اختبار «ت» للمقارنة بين متوسط أداء المجموعتين . وهذا موضح فى المثال الآتى :

$$\begin{array}{lcl} \text{الناجحون س} ١ = ٤,٧٩ & \text{ع} ١^2 = ٢,٣٤ & \text{ن} ١ = ١٩٢ \\ \text{الراسبون س} ٢ = ٢,٤٠ & \text{ع} ٢^2 = ١,٧٠ & \text{ن} ٢ = ٨٤ \end{array}$$

٢- يمكن تطبيق معادلة «ت» للمقارنة بين المجموعتين

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}} = \frac{4.79 - 2.40}{\sqrt{\frac{1.70}{192} + \frac{2.34}{84}}} = 6.19$$

وتعتبر قيمة ٦,١٩ أكبر من قيمة الجدولية . فالاختبار يعتبر مميزا بين الطلاب المتفوقين والمتأخرين (Hays, 1973).

ورغم أن طريقة المجموعات المنفصلة تستخدم فى تقدير الصدق إلا أنها لا تعطى قيمة لمعامل الصدق؛ لأنها تقوم على التمييز بين الناجحين والراسبين، ولكى نحصل على قيمة عددية لمعامل الصدق فإننا نقسم بترتيب جميع الافراد فى الميزان، ثم نقسم هؤلاء الافراد إلى قسمين: ناجح وراسب. ونحسب بعد ذلك معامل الارتباط الثانى. وهذا الارتباط يدل على القيمة العددية لمعامل الصدق.

٤- الصدق الذاتى

يعرف الصدق الذاتى بأنه صدق الدرجات للاختبار عندما يكون الخطأ صفرا.

$$\text{معامل الصدق الذاتى} = \text{معامل الثبات}$$

ويسمى هذا الصدق الذاتى بالثبات القياسى Index of Reliability وهو يحدد النهاية العظمى لمعاملات الصدق؛ ولهذا لا يمكن أن تتجاوز معاملات الصدق معامل الصدق الظاهرى.



مقاييس القلق

مقياس القلق العام

وضع كساتل Cattle, R.B. مقياسا للقلق العام ونقلته إلى اللغة العربية سمية أحمد فهمي ، وهذا المقياس أداة لقياس مستوى القلق بطريقة سريعة موضوعية ومقننة ويمكن تطبيقه على جميع المستويات التعليمية، وهو ملائم للأعمار من ١٤ أو ١٥ عاما فأكثر وعلى امتداد مرحلة الرشد، ويمكن تطبيقه فرديا أو جماعيا. كما يصحح بسهولة وبسرعة باستخدام مفتاح وضع خصيصا حتى تكون عملية التصحيح موضوعية.

بناء مقياس القلق :

- يتكون المقياس من أربعين سؤالاً، وتنقسم بنود الاختبار إلى :
 - * ما تشير إلى القلق الظاهر، وهي تتضمن البنود العشرين الأخيرة من الاختبار، والدرجة عليها تدل على ما يمكن أن يوصف بأعراض القلق الظاهر.
 - * مجموعة البنود العشرين الأولى الخفية والتي تمثل القلق المستمر. والأهم هي الدرجة النهائية على الأربعين سؤالاً (الدرجة النهائية من ٨٠)، حيث إنها أكثر ثباتاً فهي تقيس القلق الكلي، ولكل سؤال ثلاثة إجابات بديلة وعلى المفحوص أن يختار واحدة منها.

صدق المقياس :

قام كاتل وشاير بحساب صدق المقياس عن طريق :

أولاً - الصدق الداخلي :

وقد استخدم كاتل وشاير ثلاث طرق لحساب الصدق الداخلي كالآتي :

- الطريقة الأولى : وهي حساب تشبعات عوامل المكونات الخمسة (*) بحامل القلق، وكان ارتباط كل مكون على حدة بهذا العامل (القلق) يمتد من +٤٥,٠ إلى -٦٧,٠ وعند حساب الارتباط المتعدد، بلغ تقدير صدق البند للمقياس الكلي +٨٥,٠ .

(*) أ - نقص نمو عاطفة الذات Lack of Self Sentiment Development .

ب - ضعف الأنا أو الذات Ego Weakness .

ج - الشك أو عدم الأمان الوسواس Suspiciousness, Paranoid-Type Insecurity .

د - القابلية للشعور بالذنب Guilt Proneness .

هـ - توتر الإحباط وضغوط الهو Frustration Tension, Id Pressures .



الطريقة الثانية : وهي حساب ارتباط كل بند من بنود المقياس الاربعين بالدرجة الكلية على المقياس، وفي بحث ياباني أجرى على عينة مكونة من (٣٤٧) طالبا جامعا يابانيا، كان متوسط الارتباط بين كل بند من البنود، والدرجة الكلية على الاختبار $+ ٠,٤٠$.

الطريقة الثالثة : وهي افتراض أن بنود المقياس لا تتضمن نوعية خاصة، ولكنها ترتبط فقط بعامل عام، وفي هذه الحالة يصبح الصدق مساويا للجذر التربيعي لمعامل الثبات النصفى وبهذه الطريقة بلغ صدق البناء لمقياس القلق لكاتل $+ ٠,٩٢$.

ثانيا - الصدق الخارجي :

يعنى هل يقيس هذا الاختبار القلق كما يفهم غالبا ويقاس بوسائل خارجية من الاختبارات، وتوجد أربعة مصادر مؤيدة، بالرغم من أنه ليس ممكنا التعبير عنها جميعا في صورة عددية وهي :

المصدر الأول : يكمن في أن المضمون الظاهر للأسئلة يشبه شباها مباشرا الأعراض العلمية الطبفسية للقلق، أكثر من أية مجموعة من الأسئلة الخاصة بعوامل الشخصية الأخرى .

المصدر الثاني : توجد ارتباطات جوهرية بين مقياس القلق الراهن وبين اختبارات القلق الأخرى الفسيولوجية والسلوكية والعملية، كما أن المقاييس الفسيولوجية والسلوكية تنتهى إلى عامل مطابق لمقياس الاختبار الراهن .

المصدر الثالث : قام كاتل وشاير بحساب الارتباط بين الدرجات على العامل الذى يقيسه هذا الاختبار وبين التقديرات الطبفسجية للقلق لنفس عينة الأفراد، وقد امتد الارتباط بين الإجماع الكلينيكى ودرجات مقياس القلق من $+ ٠,٣٠$ إلى $+ ٠,٤٠$ ، وأرجع كاتل انخفاض هذا الارتباط إلى معامل ثبات تقديرات الإحصائيين الكلينيكيين .

المصدر الرابع : تميز درجات الاختبار على مقياس القلق بشكل قاطع بين الأسوياء وحالات القلق العالى، ولقد أجرى كاتل وشاير مقارنة إحصائية بين الدرجات التى حصل عليها (٧٩٥) فردا سويا، و(٥٩) حالة عصاب قلق على مقياس القلق، فكان متوسط حالات القلق يزيد عشرين درجة عن متوسط الأسوياء، وبلغت الدلالة الإحصائية لهذا الفرق $+ ٠,٠٠١$.



صدق الاختبار في البيئة المصرية :

حُـسب صدق الاختبار في البيئة المصرية وذلك بإيجاد معامل الارتباط بين درجات مقياس القلق لكاتل وبين درجات اختبار تايلور لقياس مستوى السقاق، وذلك بالنسبة لعينة عددها (١١٨) فردا من عمال المطابع الأميرية، ووجد أن معامل الارتباط $= 0.38$ ، وأن لهذا المعامل دلالة إحصائية عند المستوى 0.001 . (موسن إسماعيل، ١٩٧١، ص ٧٨).

كذلك حسب صدق الاختبار في نفس البيئة وبنفس الطريقة السابقة وذلك بالنسبة لعينة مكونة من (١١٩) طالبة. ووجد أن معامل الارتباط $= 0.68$ ، وأن لهذا المعامل دلالة إحصائية عند مستوى 0.001 .

ثبات المقياس :

قام كاتل وشاير بحساب ثبات مقياس القلق بثلاث طرق :

الطريقة الأولى : هي عبارة عن إعادة إجراء الاختبار على نفس العينة بعد فترة، وإيجاد درجة الارتباط بين النتائج الأولى والثانية فقد طبق استخبار القلق على عينة مكونة من (٨٧) من الذكور والإناث ثم أعيد تطبيقه بعد أسبوع. ووجد أن معامل الارتباط $= 0.93$ ، ويعتبر كاتل وشاير أن هذه الطريقة فقط هي التي «تقيس فعلا» ثبات الاختبار بوصفها أداة للقياس.

الطريقة الثانية : عبارة عن إعادة إجراء الاختبار على نفس العينة بعد فترة طويلة من الزمن، وإيجاد معامل الارتباط بين النتيجةين يؤيد الباحث بدرجة من الاستقرار، وقد حسب معامل الثبات بهذه الطريقة فوجد أن معامل الارتباط $= 0.87$.

الطريقة الثالثة : هي الحصول على معامل الارتباط بين نصفى الاختبار، وهذا يمدنا بما يمكن أن يسمى معامل التجانس في بناء الاختبار، وقد حسب ثبات نصفى الاختبار بعد تصحيح سبيرمان وبراون فوجد أنه $= 0.91$.

حساب ثبات المقياس في البيئة المصرية :

حساب ثبات الاختبار في البيئة المصرية بطريقة إعادة الإجراء، ففي دراسة أجريت على عشرين طالبة من كلية البنات جامعة عين شمس وذلك بإعادة الاختبار بعد ثمانية أشهر من الإجراء الأول كان معامل الثبات 0.86 . (صفاء الأعسر، ١٩٦٧، ص ٥٩).



كذلك حسب معامل ثبات الاختبار على عينة مكونة من (١١٣) عاملا من عمال المطبعة الأميرية وذلك بطريقة إعادة الاختبار بعد أسبوعين من الإجراء الأول وكان معامل الثبات = ٠,٩٠ .

كما حسب معامل ثبات الاختبار على عينة مكونة من (٥٦) طالبة وذلك بطريقة إعادة الاختبار بعد أسبوعين من الإجراء الأول، وكان معامل الثبات = ٠,٨٢ .
ويدل هذا على أن المقياس له درجة من الصدق والثبات عالية ويمكن الاعتماد عليه في قياس مستوى القلق.

كيفية إجراء الاختبار وتصحيحه :

- ١ - يُعطى الفاحص كراسة الاختبار إلى المفحوص ويطلب منه أن يجيب على أسئلة الاختبار وفقا للتعليمات المطبوعة على الصفحة الأولى ويمكن تطبيق الاختبار فرديا أو جماعيا، ولا يخبر المفحوص أن المقياس اختبار للقلق، إنما يشار إليه كما هو مكتوب على الكراسة باستمارة تحليل الذات.
- ب- يصحح الاختبار باستخدام مفتاح خاص به، والدرجة العالية تشير إلى مستوى مرتفع من القلق.
- ج- ليس للاختبار وقت محدد للإجابة على أسئلته.

استمارة تحليل الذات

التعليمات :

على الصفحات التالية سوف تجد أربعين سؤالاً، تتناول صعوبات يشعر بها معظم الناس من وقت لآخر. سوف تساعدك كثيرا في فهم نفسك إذا وضعت تحت (نعم) أو (لا) ... إلخ

أجب على كل سؤال بصراحة وصدق، فهذه الاسئلة أعدت لوصف المشاكل التي تصادفك.

ابداً بالمثاليين البسيطين فيما يلي للتمرين. كما ترى لقد وضع كل سؤال في شكل جملة يمكنك أن تتبين كيف تنطبق عليك بوضع علامة (x) في واحدة من الخانات الثلاث على اليسار ضع العلامة الآن.

نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا
-----	----------------------	----



١- أنا أستمتع بالمشي

- توجد خزانة في الوسط عندما لا تستطيع

- تقول بالضبط نعم أو لا ولكن استعملها أقل ما يمكن.

٢- أفضل أن أقضى أمسية

أ- في التحدث مع الناس

ب- في السينما

حوالي نصف العبارات على الصفحات التالية تنتهي بالاختيار بين أ ، ب كما في المثال السابق. ستجد أن (ب) على اليسار دائما تذكر أنك لا تستعمل الخانة الوسطى (بين بين) أى «غير متأكد» إلا إذا كنت لا تستطيع حقا أن تختار بين أ ، ب. والآن..

١- تأكد من أنك كتبت اسمك وكل ما طلبه منك المختبر في أعلى هذه الصفحة.

٢- لا تترك سؤالاً، ولكن أعط إجابة على كل سؤال، وإجاباتك سرية تماما.

٣- لا تصرف الوقت في التأمل. أجب على كل سؤال بسرعة، كما تشعر به في هذه اللحظة الحالية (لا تسرح في الماضي) ربما أجب على أمثلة مثلها فيما مضى.

ولكن أجب عليها كما تشعر بها حالياً.

بعض الناس تنتهي في خمس دقائق، والبعض الآخر في عشر دقائق أعط الاستمارة للقاحص عندما تنتهي. ولا تقلب هذه الصفحة إلا عندما يطلبه منك المختبر ذلك.

نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا

١- أجد أن اهتماماتي بالناس تميل إلى أن تتغير بسرعة.

٢- إذا كان رأى الناس عنى سيئاً أستطيع مع ذلك أن أحتفظ بصفاء ذهني.

٣- أحب الانتظار حتى أتأكد من أن ما سوف أقوله صحيح قبل أن أجادل.



نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا
٤- أميل إلى أن أجعل أفعالي تتأثر بشعور الغيرة.		
٥- إذا كان لى أن أحيا حياتى من جديد كنت :		
أ - أنظمها تنظيما مختلفا جدا.		
ب- أريدها كما هى الآن.		
٦- أعجب بوالدى فى جميع الأمور الهامة.		
٧- يصعب على أن أتقبل الرفض حتى عندما أعلم أن ما أطلبه مستحيل.		
٨- أشك فى صدق الناس السدين يتوددونا أكثر مما كنت أتوقع منهم بطبيعة الحال.		
٩- فى طلبى للطاعة وإرغامهم عليها كان والدى (أو أولياء أمرى).		
أ - دائما معقولين جدا.		
ب- غالبا غير عادلين.		
١٠- أحتاج إلى أصدقائى أكثر مما يبدو أنهم يحتاجون إلى.		
١١- أنا متأكد أنى أستطيع أن أستجمع قواى لكى أنصرف فى أزمة طارئة.		
١٢- عندما كنت طفلا كنت أخاف من الظلام.		
١٣- يقول الناس أحيانا أنى أظهر شدتى فى صوتى وسلوكى بوضوح زائد.		



نعم	بين بين أ. لا أستطيع	لا
<p>١٤- إذا استغل الناس توددى فلانى :</p> <p>أ- سرعان ما أنسى وأصفح.</p> <p>ب- أستاذ وأتمسك بأنهم أخطأوا.</p> <p>١٥- إن النقد الشخصى الذى يوجهه كثير من الناس يقلقنى أكثر مما يساعدنى.</p> <p>١٦- كثيرا ما أغضب من الناس بسرعة زائدة.</p> <p>١٧- أحس بالقلق وكأنى أريد شيئا ولكنى لا أعرف ماذا أريد.</p> <p>١٨- أشك أحيانا فيما إذا كان الناس الذين أتحدث إليهم يهتمون حقا بما أقول.</p> <p>١٩- كنت دائما ولا أزال خائبا من أية إحساسات مبهمه بسوء الصحة مثل آلام غامضة، واضطرابات فى الهضم وشعور بضربات بالقلب... إلخ.</p> <p>٢٠- فى مناقشتى مع بعض الناس أتضايق لدرجة أننى لا أكاد أؤمن نفسى على الكلام.</p> <p>٢١- توترى يجعلنى أستهلك طاقة أكثر من معظم الناس فى إنجاز الأعمال.</p> <p>٢٢- أتعهد ألا أكون شارد الذهن ولا أنسى التفاصيل.</p> <p>٢٣- مهما كانت العقبات صعبة أو مكثرة فسيأتى أتمسك دائما بمقاصدى الأصلية.</p>		



نعم	بين بين أو لا أستطيع	خ

٢٤- أميل إلى فرط التهيج والارتباك في المواقف المزعجة.

٢٥- أحلم من حين إلى آخر أحلاما واضحة تزجج نومي.

٢٦- لدى دائما طاقة كافية عندما تواجهني صعوبات.

٢٧- أشعر أحيانا أنني مسجبر على عدد الأشياء دون غرض مبین.

٢٨- يعترى معظم الناس قليل من الأطوار العقلية الغريبة، غير أنهم لا يحبون أن يسلموا بذلك.

٢٩- إذا صدر مني خطأ اجتماعي أحرق فأنى أستطيع أن أنساه بسرعة.

٣٠- أكون عابسا ولا أريد بأى حال أن أرى الناس.

أ- من حين إلى حين.
ب- أحيانا كثيرة.

٣١- أكاد أبكى عندما تفشل الأعمال.

٣٢- فى أثناء وجودى وسط الجماعات الاجتماعية يتغلب على أحيانا شعور بالوحدة والتفاهة.

٣٣- أستيقظ فى الليل، وأقلق وأجد بعض الصعوبة فى العودة إلى النوم.

٣٤- روى المعنوية تبقى عالية بوجه عام مهما تعددت المتاعب التى أقابلها.



نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا

٣٥- يتأبني أحيانا شعور بالذنب أو بتأنيب الضمير حول أمور صغيرة للغاية .

٣٦- تتوتر أعصابي بحيث إن أصواتا معينة كصفير مفصلة الباب مثلا تكون غير محتملة وأقشعر .

٣٧- إذا أرعجني شيء بعنف فلأنني على العموم أستعيد هدوئي بسرعة تماما .

٣٨- أميل إلى الارتعاش أو العرق عندما أفكر مقدما في واجب صعب .

٣٩- عادة أنام بسرعة ، خلال بضع دقائق عندما أذهب إلى الفراش .

٤٠- تعتريني أحيانا حالة توتر أو اضطراب عندما أفكر في همومي واهتماماتي الحديثة .

قائمة حالة «سمة القلق»

قام بإعداد قائمة حالة «سمة القلق» كل من سبيلبرجر وجورستن ولسن (Spielberger, Gorsuch, 1970) وأطلقوا على هذه القائمة عنوان «استفتاء تحليل الذات» ونقلتها إلى البيئة العربية «أمية كساظم» (١٩٧٨) . وأحمد عبد الحالق، وعبدالرحيم البحيري ويتكون مقياس سمة القلق لهذه القائمة من عشرين عبارة يطلب من الأفراد أن يصفوا كيف يشعرون في العادة، كما يتكون المقياس من عشرين عبارة لكل من مقياس حالة القلق، وسمة القلق . وتتطلب التعليمات فيها من الأفراد أن يوضحوا كيف يشعرون في لحظة معينة من الزمن .

استخدام المقياس :

يستخدم المقياس كأداة الأفراد الذين يختلفون في استعدادهم للاستجابة لمواقف الشدة أو التعصب بمستويات مختلفة الشدة من حالة القلق . ويستطيع الباحثون أن



يستخدموا مقياس حالة القلق لتحديد مستويات شدة حالة القلق الواقعية الحادثة بواسطة إجراءات تعصب تجريبية. وقد اتضح أن الدرجات على مقياس حالة القلق تزداد استجابة لأنواع مختلفة من التعصب وتخفض كنتيجة للتدريب على الاسترخاء، وتقييم الصفات بواسطة مقياس سمة القلق بأنها تتضمن الشعور بالتهديد، العصبية، وشدة الهلع، وتوقع الشر.

المقياس السيكوميترى للمقياس

ثبات المقياس :

تم حساب ثبات المقياس، حيث كانت قيم ثبات سمة القلق تتراوح بين ٠,٧٣، ٠,٨٦، للذكور، وبين ٠,٧٦، ٠,٧٧، للإناث. أما قيم معاملات الثبات لمقياس حالة القلق فقد تراوحت بين ٠,٢٣، ٠,٥٤، للذكور، وبين ٠,١٦، ٠,٣١، للإناث (أمينه كاظم، ١٩٧٠، ص ٩).

صدق المقياس :

وقد اعتمد صدق مقياس سمة القلق في صيغته الأمريكية على الصدق التلازمي حيث يعتمد هذا النوع من الصدق على درجة ارتباط درجات الأفراد على المقياس بحك خارجي. وقد استخدم مقياس القلق لكاتل وشاير (١٩٦٣) ومقياس تيلور (١٩٥٣) للقلق الصريح وقائمة الوصف الوجداني لركيرمان (١٩٦٠)، كسمكات للصدق التلازمي لمقياس سمة القلق، حيث كانت معاملات الارتباط بين المقياس ومقياس كاتل وشاير للقلق، ومقياس تيلور للقلق الصريح وقائمة الوصف الوجداني كانت على التوالي ٠,٧٥، ٠,٧٧، ٠,٨٣.

وقد استخدم صدق المفهوم لمقياس صدق قائمة حالة القلق حيث يتسق مفهوم القلق كحالة وقتية متغيرة مع نتائج المقياس، وذلك بقياس قدرة المقياس على التمييز بين مستوى حالة القلق لمجموعة من الأفراد في مواقف مختلفة الشدة.

وقد اتضح أن المقياس يستطيع أن يميز بين الأفراد في حالة المواقف الضاغطة ومواقف الاسترخاء. وقد أطلق سيلبرجر اصطلاح الشدة النوعية للبند حيث تختلف حساسية البنود للتغير في مستوى الشدة وذلك عند بعض مستويات هذه الشدة (أمينه كاظم، ١٩٧٠، ص ١٠).

١- صدق المقياس : استخدم فاروق عثمان (١٩٩٣) في قياس صدق قائمة حالة

- سمة القلق طريقة الصدق التلازمي وذلك بإيجاد العلاقة الارتباطية بين

صدق قائمة القلق والاغتراب، لدى عينة مكونة من (٣٥) طالبا وطالبة وتؤكد النتائج أنه يوجد ارتباط موجب بين حالة القلق والاغتراب (٠,٤٣)، وسمة القلق والاغتراب (٠,٥٦) وكلا القسمتين لمعاملات الارتباط دال إحصائيا عند مستوى ٠,٠١. وهذا يؤكد تحقيق الفرض.

٢- ثبات المقياس : استخدم فاروق عثمان (١٩٩٣) طريقة إعادة الاختبار لتقدير الثبات للمقياس، على عينة مكونة من (٣٥) طالبا وطالبة. وكانت الفترة الزمنية قد تراوحت إلى ثلاثة أسابيع بين التطبيقين الأول والثاني، وكانت قيمة الثبات لسمة القلق (٠,٧٤) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١.



استبيان التقدير الذاتى

(الصورة ط - ١)

إعداد

دكتور/ عبد الرقيب أحمد البحيرى

الاسم : العمر :
المدرسة : الصف :
التعليمات :

فيما يلى عدد من العبارات التى يستخدمها الأفراد فى وصف أنفسهم. اقرأ كل عبارة بعناية وضع علامة (x) فى الدائرة المناسبة أمام العبارة التى تشير إلى ما تشعر به فى هذه اللحظة، ليست هناك إجابات صحيحة أو خاطئة، لا تستغرق وقتا طويلا فى عبارة واحدة وتذكر أن تختار الإجابة التى تصف ما تشعر به فى هذه اللحظة.

- | نعم | لا | |
|-----|-----|--|
| () | () | ١- أشعر بالهدوء. |
| () | () | ٢- أشعر بالأمان (بعيدا عن الخطر). |
| () | () | ٣- أشعر بأن أعصابى مشدودة. |
| () | () | ٤- أشعر بالأسف. |
| () | () | ٥- أشعر بالارتياح. |
| () | () | ٦- أشعر بعدم الاتزان. |
| () | () | ٧- أشعر الآن بالانزعاج لاحتمال وقوع كارثة. |
| () | () | ٨- أشعر بالراحة. |
| () | () | ٩- أشعر بالقلق. |
| () | () | ١٠- أشعر بالانشراح. |
| () | () | ١١- أشعر بالثقة فى النفس. |
| () | () | ١٢- أشعر بالعصبية. |
| () | () | ١٣- أشعر بالهياج. |
| () | () | ١٤- أشعر بتوتر رائد. |



نعم	لا	
()	()	١٥- أشعر بالامترخاء.
()	()	١٦- أشعر بالرضا.
()	()	١٧- أشعر بالكدر.
()	()	١٨- أشعر بأنى مستثار جدا «الدرجة العليا».
()	()	١٩- أشعر بالسعادة العميقة.
()	()	٢٠- أشعر بأنى أدخل السرور على الآخرين.

مقياس قلق الموت Death Anxiety

يمكن اعتبار قلق الموت أحد أنظمة القلق التي هي أساس كل قلق. ويرى «كارل يونج» أن قلق الموت مصدر أساسى للبؤس العصائى خصوصا فى النصف الثانى من حياة الإنسان. بينما يعتقد «إرنست بيكر» أن مشكلات التكيف والاضطرابات النفسية بمختلف أنواعها يمكن أن تصنف جميعا فى إطار واحد هو الخوف من الموت، ويرى «الفريد أدلر» أن المرض العقلى يتكون نتيجة لفشل فى تجاوز الخوف من الموت. كما أفرد «ستانلى هول» نوعا من القويا أطلق عليه مخافة الموت (أحمد عبد الخالق، ١٩٨٧، ص ٤٣).

مقاييس قلق الموت :

من الطرق الشائعة لقياس قلق الموت الاستخبارات، ويمكن رصد العديد من مقاييس قلق الموت مثل :

١- مقياس كوليت - لستر الخوف من الموت (١٩٦٩).

Collett-Lester Fear of Death Scale (Fops)

٢- مقياس «ليستر» للاتجاه نحو الموت (١٩٧٤).

The Lester Attitude Toward Death Scale.

٣- مقياس الانشغال بالموت لديكستان (١٩٧٢)

Death Concern Scale.

٤- المقياس المتعدد الأبعاد للخوف من الموت لهولتز (١٩٧٩)

Multidimen Sional Fear of Death Scale (MSFDS)



٥- اختبار قلق الموت لكونت (١٩٨٢)

Death Anxiety Questionnaire (DAQ).

٦- قلق الموت لدونالد مبلر (١٩٦٧)

Death Anxiety Scale (DAS)

وقدم مقياس قلق الموت (DAS) Death Anxiety Scale ككل من هوب،
مرسيل، وروبرت (١٩٨٢) (Hope, Merrell, and Robert, 1982).
ولهذا فإن هذا المقياس يعتبر أحدث ما قدم عن قلق الموت (فاروق عثمان،
١٩٩٣).

يتكون المقياس من (١٥) مفردة تم صياغتها بطريقة استفهامية بحيث يجيب عنها
المفحوص بـ «نعم» أو بـ «لا» وهذه الأسئلة تدور عن الموت. مثل هل تهتم بالموت؟ هل
يخيفك الموت؟ هل تترجع أن تكون وحيدا وقت الاحتضار؟

المقياس السيكومتري للمقياس

تم حساب الثبات والصدق في البيئة الأمريكية، وبلغ معامل الثبات بطريقة ألفا
(٠,٨٣) وكانت عينة الدراسة مكونة من (٢٣٠) فردا في مراحل عمرية مختلفة، وتم
حساب الثبات بطريقة إعادة الاختبار على عينة مكونة من (٣٠) فردا. وكانت قيمة
معامل الثبات (٠,٨٧) وهو دال إحصائيا عند مستوى ٠,٠١ واستخدام الصدق
التلازمي لمقياس صدق مقياس قلق الموت في البيئة الأمريكية وذلك باستخدام محك
خارجي وهو عبارة عن مقياس الاكتئاب. وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧١) وهي
قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١.

قام معد المقياس (فاروق عثمان، ١٩٩٣) بحساب المقياس بطريقة إعادة الاختبار
وكانت الفترة الزمنية بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني ثلاثة أسابيع وكانت قيمة معامل
الثبات (٠,٧٧) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١ وكانت العينة المستخدمة
مكونة من (٣٥) طالبا وطالبة.

كما استخدم معد المقياس طريقة الصدق التلازمي وذلك بإيجاد العلاقة بين قلق
الموت ومقياس الاكتئاب على عينة استطلاعية مكونة من (٣٥) طالبا وطالبة، وكان
معامل الارتباط (٠,٦٩) وهو دال إحصائيا عند مستوى ٠,٠١ وهذا يدل أن قلق الموت
مرتبط بزيادة الاكتئاب.



مقياس قلق الموت

إعداد الدكتور / هاروق السيد عثمان

الدرجة	لا	نعم	السؤال	معدل
			هل تهتم بالموت؟	١
			هل يزعجك أن تموت قبل أن تكون قد انجزت كل ما أردته في الحياة؟	٢
			هل يزعجك أن تكون مريضا مدة طويلة قبل موتك؟	٣
			هل يضايقك أن يراك الآخرون وأنت تعانى سكرات الموت؟	٤
			هل يخيفك الموت؟	٥
			هل يضايقك أن الأشخاص المقربين منك لن يكونوا بقربك أثناء موتك؟	٦
			هل تنزعج أن تكون وحيدا وقت الاحتضار؟	٧
			هل تزعجك فقد سيطرتك على قواك العقلية أثناء الموت؟	٨
			هل يخيفك أن نفقات موتك سوف تثقل كاهل أهلك؟	٩
			هل يقلقك أن وصيتك لن تنفذ بعد موتك؟	١٠
			هل تخاف أن تدفن قبل وفاتك؟	١١
			هل تزعجك فكرة تركك لأهلك بعد وفاتك؟	١٢
			هل تخاف أن ينساك الأهل بعد الموت؟	١٣
			هل تقلق لأن الذين يحبهم وتهتم بهم قد لا يتذكروك بعد وفاتك؟	١٤
			هل أنت منزعج لأنك لا تعلم ماذا يحدث بعد وفاتك؟	١٥



مقياس قلق الحرب War Anxiety Scale (WAS)

يعد قلق الحرب من نوع قلق الحالة وهو عبارة عن قلق خارجي المنشأ، وأعد مقياس قلق الحرب (فاروق عثمان، ١٩٩٣) في دراسة بعنوان: «أنماط القلق وعلاقته بالتخصص الدراسي والجنس والبيئة لدى طلاب الجامعة أثناء أزمة الخليج». واعتمد معد المقياس في تصميمه على مقاييس القلق المختلفة، مثل مقياس تحليل الذات والذي يطلق عليه القلق العام والذي أعده كاتل وشاير ونقله إلى العربية مصطفى سوييف، ومقياس قلق الموت الذي أعده أحمد عبد الخالق، ومقياس قلق الموت الذي أعده هوب ومرسيليا وريورت ونقله إلى العربية (فاروق عثمان، ١٩٩٣).

وتوصل الباحث إلى أن قلق الحرب هو نوع من القلق الصريح الموقفي الذي يظهر في المظاهر السلوكية المرتبطة بإحساس الفرد لموقف التهديد من الحرب، يتكون المقياس من (٣٠) مفردة، وأمام كل مفردة عدد من الاستجابات التي تأخذ (دائما - غالبا - أحيانا - نادرا) وعلى المفحوص اختيار الاستجابة التي تناسبه، وتمتد درجات الاختيار من ٣٠ - ١٢٠، والدرجة الكبيرة تدل على القلق المرتفع والدرجة المنخفضة تدل على القلق المنخفض، وتصاغ بنود المقياس في صورة موقفية مثل: يتولد إحساس بالتشاؤم عند قراءة أنباء الحرب، أجد صعوبة في النوم عندما أفكر في الحرب، أشعر بأنني عصبي عندما أفكر في الحرب، لا أستطيع النوم بمفردي بسبب أنباء الحرب. كما كانت تصاغ بعض الأسئلة في صورة انفعالية مثل: أشعر بأنني عصبي عند سماعي أنباء الحرب، لا أستطيع أن أستجمع قواي لكي أتصرف في أزمة طارئة، أشعر بالارتعاش والعرق عندما أفكر في الحرب.

المقياس السيكميترى:

صدق المقياس:

قام معد المقياس بتقدير الصدق باستخدام الصدق التلازمي وذلك بإيجاد العلاقة بين مقياس الحرب ومقياس إيزنك للشخصية في بعد العصابية، وقد وجد معامل الارتباط (٠,٥٦) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١ وهذا يدل على أن العصابية تزداد في مواقف التعصب المتعلقة بموقف الحرب أثناء أزمة الخليج.

تم حساب صدق الاتساق الداخلي وذلك بإيجاد قيم معاملات الارتباط يتراوح بين ٠,٣٥ و ٠,٦٢ وهي قيم دالة إحصائيا عند مستوى ٠,٠١ ويدل ذلك على وجود



سلسل	البنسبوه	تاريخ	محل	ملاحظات	تاريخ
١٣	فى هذه الايام اجد صعوبة فى ان اركز ذهنى فى عمل أو مهمة ما.				
١٤	اشعر ان يداى ترتجضان عندما احاول ان اقوم بعمل ما.				
١٥	فى هذه الايام يكون المستقبل غامضا لدرجة تجعل من العبث ان يقوم الشخص برسم أى خطة للأمور الهامة.				
١٦	اشعر بأننى عصبي عند سماعى أنباء الحرب.				
١٧	فى هذه الايام اشعر بالتوتر لدرجة اننى لا أستطيع ان اجلس على مقعد مدة طويلة.				
١٨	لا أستطيع ان استجمع قوى لكى أنصرف فى أزمة طارئة.				
١٩	يقول الناس عنى فى هذه الايام اننى اظهر توترا زائدا عند سماعى أنباء الحرب.				
٢٠	عندما استيقظ فى الليل، فإننى اجد صعوبة فى العودة إلى النوم.				
٢١	اشعر بالارتعاش والعرق عندما أفكر فى الحرب.				
٢٢	اشعر بالتفاؤل نحو المستقبل هذه الايام.				
٢٣	اشعر بتراكم الصعوبات على بحيث لا أستطيع تخطيها.				
٢٤	اشعر ان حياتى لا قيمة لها.				
٢٥	تسيطر على هذه الايام أفكار غريبة عندما اخلو مع نفسى.				
٢٦	اعانى من الاحلام المزعجة والكوابيس هذه الايام.				
٢٧	لا أستطيع النوم بمفردى بسبب أنباء الحرب.				
٢٨	لدى حساسية زائدة هذه الايام عند سماعى أنباء الحرب.				
٢٩	اعانى من الشعور باليأس هذه الايام.				
٣٠	فى هذه الايام يصيبنى التوتر لدرجة اننى اجد صعوبة فى محاولة النوم.				



مقياس قلق الاختبار

Test Anxiety

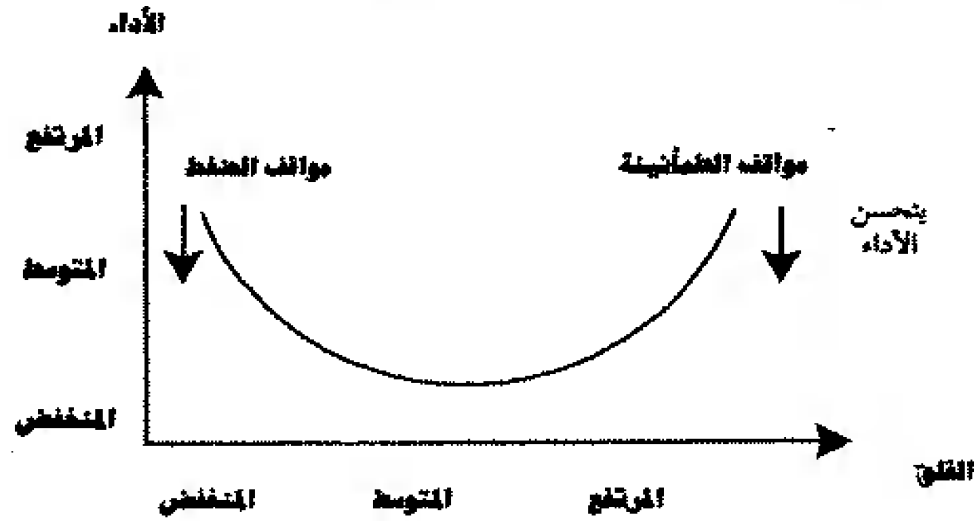
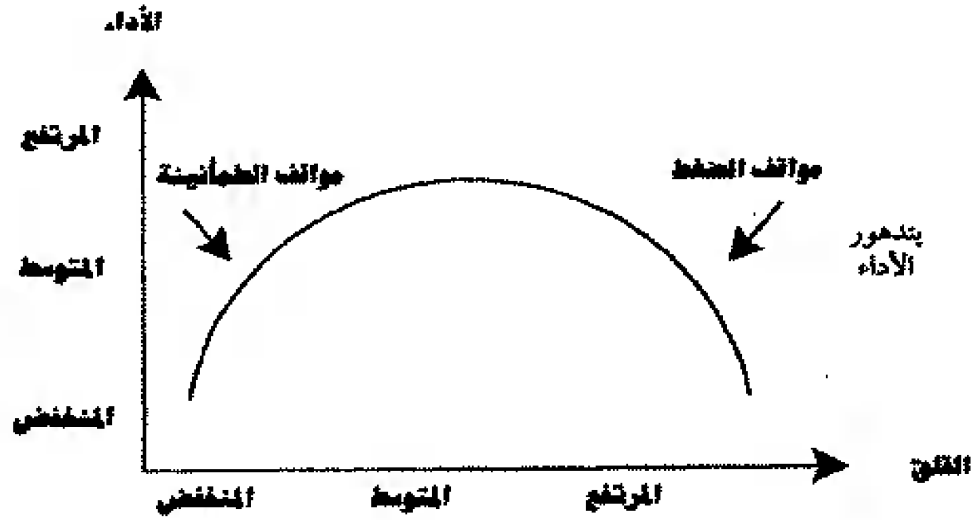
يعد قلق الاختبار من أنواع القلق التي تناولها علماء النفس بالدراسة والتجريب . حيث إن هذا النوع من القلق يطلق عليه قلق الحالة وهو قلق خارجي المنشأ . هذا القلق مفيد في التحصيل والإنجاز . وتؤكد الدراسات أن الطلاب مرتفعي القلق يكون أداؤهم أفضل من الطلاب منخفضي القلق في الاختبارات التي تستخدم الذاكرة الآلية المبنية على الحفظ والاسترجاع . أما الطلاب منخفضو القلق يكونون أفضل في الاختبارات التي تحتاج إلى التفكير المفتوح المرن .

كما أن الامتحان يعتبر خبرة أليمة تهدد الذات ، فإن الأفراد الذين يمتلكون درجة عالية في سمة القلق يكونون أكثر تضرراً في مواقف الامتحان ؛ لأن المستويات العليا في القلق يصبح الفرد أقل قدرة على السيطرة حيث يفقد السلك مرونته وتلقائته مما يؤدي إلى اضمحلال وانهيار للتنظيم السلوكي للفرد ويستولى الجسود بوجه عام على استجاباته ، كما ينخفض التأزر والتكامل انخفاضاً كبيراً مما يؤدي إلى تدهور الأداء في الامتحان والتحصيل الدراسي .

وتؤكد الدراسات التي قام بها Saraon, 1952 & Monague, 1966 & Charles, 1955 & Matavazzo, 1955 ، دحام الكيال (1967) ، آلفت زادة (1970) ، أمينة كاظم (1973) ، فاروق عثمان (1975) على الآتي :

- ١- توجد علاقة بين صعوبة وسهولة العمل ودرجة القلق عند الأفراد الذين يقومون بهذا العمل ، ففي الأعمال السهلة يكون أداء مجموعة القلق المرتفع أفضل من أداء الأفراد ذوي القلق المنخفض .
- ٢- في المواقف الضاغطة نجد أن الأفراد ذوي القلق المرتفع يسوء أداؤهم ، بينما يتحسن أداء الأفراد ذوي القلق المنخفض . وفي المواقف العادية نجد أن الأفراد ذوي القلق المرتفع يحققون أداء أفضل من الأفراد ذوي القلق المنخفض . ويمكن رصد العلاقة بين مواقف الضغط والقلق والأداء في الشكل (٩) .





شكل (٩) العلاقة بين القلق والأداء والمواقف الامتحاني

وهذا يؤكد على الآتى :

- ١- أن الأفراد ذوى القلق المرتفع يحتاجون إلى جو آمن وإزالة الضغوط النفسية حتى يتحسن أداؤهم.
- ٢- أن الأفراد ذوى القلق المنخفض يحتاجون إلى درجات من الضغوط التى تستثير لديهم القلق وبالتالي يتحسن أداؤهم.
- ٣- أن الطلاب متوسطى القلق هم الفئة القادرة على الإنجاز فى حالات القلق المرتفع أو المنخفض لأنهم يتسمون بالاستقرار والدافعية المناسبة التى تساعدهم على الإنجاز.



قائمة قلق الاختبار ، Test Anxiety Inventory

يمكن قياس قلق الاختبار من خلال مقياس «قائمة قلق الاختبار» والذي أعده «شارلز سيليسرجر» ونقله إلى العربية الدكتور نبيل الزهار، وتعتبر قائمة قلق الاختبار Test Anxiety Inventory مقياساً نفسياً لتقييم الذات أعد لقياس الفروق الفردية في قلق الاختبار باعتباره موقفاً محدداً لسمة الشخصية. ويحتوى المقياس على عشرين عبارة، أمام كل عبارة أربعة اختيارات، وعلى المفحوص أن يختار أحد الاختيارات. ويحتوى المقياس على عاملين هما: الاضطراب Worry والانفعالية Emotionality باعتبارهما مكونين أساسيين لقلق الاختبار.

والأشخاص الذين لديهم قلق اختبار عال يتزعون إلى تقييم موقف الاختبار على أنه تهديد شخصي لهم، وهم في مواقف الاختبار عادة ما يكونون متوترين، وخائفين، وعصبيين، ومشارين انفعالياً، فضلاً عن التركيز السلبي للمعرفة المضطربة وذلك نتيجة خبرتهم السابقة والتي تؤثر على انتباههم وتتداخل مع تركيزهم أثناء الامتحانات وقد أثبتت دراسة قام ليبرت وموريس Liebert & Morris, 1967 أن ردود فعل الاضطراب تؤثر على الأداء في الاختبارات المعرفية للطلاب الذين يتصفون بقلق الاختبار.

المقياس السيكومتري للمقياس

قام معد الاختبار في البيئة المصرية بحساب الثبات والصدق. وقد استخدمت أساليب متعددة من الثبات مثل الثبات العاملي وثبات المفردات والاتساق الداخلي. وقد اتضح أن المقياس له درجة عالية من الثبات العاملي، حيث بلغ الثبات ٠,٨٤ لعامل الاضطراب، ٠,٨٨ لعامل الانفعالية.

والثبات بمعامل ألفا كان ٠,٨٤ لعامل الاضطراب، و٠,٨٨ لعامل الانفعالية. أما بخصوص صدق المقياس فإنه استخدم صدق التمييز وكان قيمة الصدق التمييزي لمعامل الاضطراب يمتد بين ٠,٥٤ و ٠,٧٣. لمفردات الاضطراب، و٠,٥٨ - ٠,٨٤. لمفردات الانفعالية. ويعد هذا المقياس من المقاييس التي لها درجة مصداقية في التطبيق.



قائمة الاتجاه نحو الاختبار

شارلز سبيلير جروآخرون

إعداد

دكتور/ فييل هيد الزهار

جامعة قناة السويس

جمهورية مصر العربية

دكتور/ دنيس هوسفر

جامعة جنوب كاليفورنيا، بلوس انجلوس

الولايات المتحدة الأمريكية

توجيهات :

فيمايلي عدد من العبارات التي يستخدمها الناس في وصف أنفسهم .
اقرأ كل عبارة وضع العلامة المناسبة التي تحدد شعورك عامة . اقرأ بسرعة وأعط
استجابتك الأولى ، فليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة .



معدل	البنسب	الوقت	الوقت	الوقت
١	أشعر بالثقة والارتياح عند أدائي للاختبارات			
٢	أثناء أدائي للامتحان أشعر بالقلق والاضطراب			
٣	تفكيرى فى درجتى فى المادة يؤثر على أدائى فى الاختبار			
٤	أفتقد التصرف فى الامتحانات الهامة.			
٥	أثناء الامتحانات أجد نفسى أفكر فى أننى لن أنتهى من الدراسة.			
٦	تنتابنى حالة من الحيرة الشديدة كلما بذلت جهدا زائدا فى الاختبار.			
٧	التفكير فى أداء الاختبار بطريقة رديشة يعترض تركيزى فى الاختبار.			
٨	أشعر بعصبية شديدة عند أدائى لاختبار هام.			
٩	على الرغم من استعدادى الجيد للاختبار أشعر بالعصبية لمجاهة.			
١٠	يبدأ شعورى بالاضطراب الشديد قبل استلامى ورقة الأسئلة بعد تصحيحها.			
١١	أشعر بالتوتر الشديد أثناء الامتحانات.			
١٢	أتمنى ألا تضايقنى الامتحانات كثيرا.			
١٣	شدة توترى أثناء امتحان هام تحدث توترا فى معدتى.			
١٤	أشعر بخيبة أمل عند أدائى لامتحان هام.			
١٥	أشعر بالذعر الشديد عند أدائى لامتحان هام.			
١٦	قبل أدائى لامتحان هام أشعر بالقلق الشديد.			
١٧	أثناء أدائى للاختبار أجد نفسى أفكر فى احتمال رسوبى.			
١٨	أشعر أن قلبى يدق بسرعة أثناء أدائى لاختبار هام.			
١٩	بعد الانتهاء من الامتحان أحاول التوقف عن القلق المرتبط به ولكن دون جدوى.			
٢٠	أثناء أدائى للامتحان، أكون عصبيا للدرجة أننى أنسى حقائق كنت أعرفها.			



مقياس القلق الاجتماعي

Social Anxiety

يعد مفهوم القلق الاجتماعي Social Anxiety من المفاهيم التي ترتبط بالتفاعل بين الفرد والآخرين وهو جزء من عملية الاتصال، ويمكن أن نجد مفهوم القلق الاجتماعي، أو الخجل، أو قلق المواجهة، أو قلق الاتصال، أو قلق المواعدة. ورغم أن القلق الاجتماعي يمكن اعتباره واقعة سيكولوجية تتبدى كنتائج للتقييم الاجتماعي إلا أن هذا القلق يحمل في داخله بذرة الخجل. والخجل هو انفعال ناشئ عن إدراك الفرد لعدم التكافؤ الحقيقي أو الوهمي لأفعاله أو بعض المظاهر الفردية مع المعايير والمتطلبات الأخلاقية لمجتمع معين. والتي يشارك فيها بنفسه، وقد يكون الخجل نتيجة لسلوك الفرد نفسه. ويعانى الفرد من الخجل لعدم الرضا عن الذات، أو كإدانة لذاته، والرغبة في تجنب مثل هذه المعاناة دافع سلوكي قوى لتطوير الذات، واكتساب المعرفة والمهارات، وتطوير القدرات، وتختلف تبعات الخجل من فرد لآخر، وهي تتوقف على توجهات قيمهم، وشخصياتهم، والحساسية لأراء وتقييمات الآخرين، ويساعد الخجل على خلق الوعي بالذات والتحكم فيها ونقدتها بتركيزه لاهتمام الشخص على أفعاله وسماته، ويساعد الخجل في تنظيم الاتصال (بنروفسكى، ياروشفسكى، ١٩٩٦، ص ٢٨٥-٢٨٦).

وإذا كان الخجل هو جوهر القلق الاجتماعي، فما هو القلق الاجتماعي؟ يمكن اعتبار القلق الاجتماعي حالة من التوتر تنتج عن التوقع أو الحدوث الفعلى للتقييم في مواقف التفاعل الشخصى التخيلية أو الحقيقية، ويشتمل القلق الاجتماعي على مكونين أساسيين هما:

١- قلق التفاعل :

وهو عبارة عن القلق الناشئ عن التفاعل المتوقع بين الفرد والآخرين وهو يحدث نتيجة الخجل، أو المواعدة، أو التفاعل مع أناس جدد أو غرباء.

٢- قلق المواجهة :

وهو عبارة عن القلق الناشئ عن المواجهة غير المتوقعة ويظهر ذلك من خلال التحدث والاتصال.

وغالبا يحدث القلق الاجتماعي خلال التفاعل الاجتماعي بين الفرد والآخرين. ويظهر القلق الاجتماعي في صورة انطواء وعدم القابلية في التفاعل.



وينصف الفرد الذى يعانى من القلق الاجتماعى بالصفات الآتية :

- ١ - عدم اللياقة الاجتماعية .
- ٢ - تجنب التفاعل الاجتماعى .
- ٣ - الانطواء (Synder, 1974) .
- ٤ - الخجل (Schlenker & Leary, 1982) .
- ٥ - العصابية الاجتماعية (Eysenck) .
- ٦ - الإحساس بالهم (Cheek & Buss, 1981) .
- ٧ - الإحساس بالقلق والتوتر (Clarck & Arwity, 1975) .
- ٨ - إدراك الفرد غير الملائم عن الذات .
- ٩ - التقويم السلبي للذات (Leary, 1980) .
- ١٠ - الميل إلى المسيرة والمجاراة (Synder, 1974) .
- ١١ - الإحساس بالوحدة والاغتراب .
- ١٢ - تجنب التفاعل (Buss, 1980) .
- ١٣ - نقص المهارات الاجتماعية (Bellack & Heraon, 1979) .

مقياس القلق الاجتماعى

قدم ليرى (Leary, 1983) مقياس القلق الاجتماعى . ويتكون المقياس من (٢٧) عبارة وأمام كل عبارة سبعة بدائل وعلى المفحوص اختيار بديل واحد أمام كل عبارة، ويشتمل المقياس على جانبين وهما الأول: الذى يعكس تقريراً ذاتياً بالقلق مثل العصبية والتوتر وعدم الارتياح والخجل والانزعاج . أما الثانى: فهو يتعامل مع خبرة القلق فى المواقف ذات الطابع الاجتماعى . وقدم المقياس إلى العربية كل من الدكتور محمد السيد عبد الرحمن، والدكتورة هانم على عبد المقصود (١٩٩٤)، والدكتور هارون الرشيدى (١٩٩٧) .

وتم رصد قيم الثبات والصدق فى البيئة المصرية وكانت قيم الثبات بطريقة إعادة الاختبار ٠,٩٢ ، لقلق التفاعل، و ٠,٩٤ ، لقلق المواجهة .

أما قيم الصدق فكانت باستخدام الصدق العاملى ٠,٨٦ ، لقلق التفاعل، ٠,٨٥ ، لقلق المواجهة .



مقياس القلق الاجتماعي

الدكتور هارون توفيق الرشيدى

التعليمات :

فيما يلى مجموعة من الاسئلة من فضلك اقرأها جيدا وتفهم معناها ثم قم بوضع علامة (√) أو أى علامة أخرى تحيدها فى الخانة الموجودة أمام العبارة التى ترى أنها تعبر عن مشاعرك بصدق فى الموقف الذى تعبر عنه العبارة مع ملاحظة أنه لا يوجد اختيار صحيح واختيار خاطئ المهم هو أنه يعبر عنك بصدق.

والآن من فضلك قم بالإجابة دون أن تترك أى سؤال دون أن تحيب عليه .

معدل	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق قليلا	أوافق كثيرا
١	دائما أشعر بالتوتر حتى فى المواقف المؤقتة مع الآخرين.				
٢	عادة أشعر بعدم الارتياح عندما أكون مع مجموعة من الناس لا أعرفهم.				
٣	دائما أكون فى طمأنينة عند الحديث مع أى من الجنس الآخر.				
٤	أكون مستورا عندما يكون لزاما على أن أتحدث مع المدرس أو رئيس.				
٥	دائما أشعر بالتوتر فى الحفلات.				
٦	دائما أشعر بأننى خجول فى التعامل مع الناس.				
٧	أحيانا أكون مشدودا عندما أتحدث مع أقرانى إذا كنت لا أعرفهم جيدا.				
٨	أحيانا أكون مضطربا فى مقابلة من أجل طلب عمل لى.				
٩	أرغب أن أكون أكثر ثقة فى المواقف الاجتماعية.				
١٠	أحيانا أشعر بالقلق فى المواقف الاجتماعية				
١١	بصفة عامة فأنا إنسان خجول.				



مستل	القياس	درجة شدة	درجة شدة	درجة شدة	درجة شدة
١٢	دائما أكون مضطربا عندما أتحدث مع شخص جذاب من الجنس الآخر.				
١٣	دائما أشعر بالتوتر عندما أطلب شخص لا أعرفه في التلفون.				
١٤	أصبح مضطربا عندما أتحدث لشخص له مركز عال.				
١٥	عادة أشعر بالارتياح مع الآخرين حتى مع هؤلاء الذين يختلفون عني.				
١٦	عادة أشعر بالتوتر عندما أتحدث أمام مجموعة.				
١٧	أنا أستمع بالحديث أمام الآخرين.				
١٨	أنا أميل إلى أن يكون خوفي على مراحل عندما يتحتم على أن أظهر أمام مجموعة.				
١٩	أشعر بالرهبة عند مواجهة أصحاب السلطة والنفوذ.				
٢٠	أصبح مستريحا عندما يجب على أن أتحدث أمام الآخرين.				
٢١	أشعر بالتوتر عندما يسمي أي شخص إلى تصويري بكاميرا.				
٢٢	تصبح أفكارى مضطربة عندما أتحدث إلى من له هبة.				
٢٣	أنا لا يهمنى الحديث أمام الآخرين عندما يطلب مني أن أكرر ما يجب أن أقوله.				
٢٤	أنا أرغب في ألا أكون مضطربا عندما أتحدث أمام الآخرين.				
٢٥	إذا كنت موسيقيا فأني أود أن يكون خوفي على مراحل ما قبل العزف.				
٢٦	عندما أتحدث أمام الآخرين فأني أكون مضطربا في كل ما أصنعه مع نفسي.				
٢٧	أصبح دائما مضطربا عندما يتحتم أن أظهر في مواقف العمل.				



قلق التفاوض

Negotiation Anxiety Scale (N.A.S.)

يعد قلق التفاوض من المفاهيم الحديثة نسبياً التي نشأت وتطورت عند الفرد أثناء التفاوض مع خصوم وأصدقاء.

ولهذا يمكن اعتباره جزءاً من القلق الموقف خارجي المنشأ، والقلق الاجتماعي يحدث نتيجة الاتصال بين الفرد والآخرين.

ويتكون المقياس من (١٠) عبارات أمام كل عبارة ثلاثة بدائل وهي: أوافق، لا أدري، أرفض. وعلى المفحوص اختيار بديل من هذه البدائل الثلاثة، والمقياس من إعداد المؤلف (فاروق عثمان، ١٩٩٨، ص ٨٤).

مقياس قلق التفاوض

يمكن رصد قلق التفاوض وضمه إلى قائمة القلق التي يتعرض لها الفرد حيث إن الموقف التفاوضي يعتبر جزءاً من القلق الموقف، ويمكن الإجابة عن العبارات التالية وهي تعبر عن درجة قلق المفاوض في الموقف التفاوضي:

معدل	المقياس	لوافق	لا أدري	أرفض
١	المواقف التفاوضية تستثيرني بسهولة.			
٢	أصبح عصبياً حينما أواجه مواقف غير متوقعة أثناء التفاوض.			
٣	أنا شخص مشدود الأعصاب عندما توجه إليّ أسئلة أثناء سير التفاوض.			
٤	يتولد لدي إحساس بالتشاؤم عند فشل العملية التفاوضية.			
٥	تعتبرني حالة من التوتر أثناء المواجهة مع الجانب الآخر.			
٦	أستطيع باقتدار تقديم وجهة نظري للمفاوضين الآخرين.			
٧	أتميز بالثقة عند مناقشة حجج الآخرين.			
٨	تهتز يدي عندما أستفسر عن شيء لا أفهمه في المفاوضات.			
٩	إن الانتظار يسبب لي توتراً عصبياً.			
١٠	يعتبر الوقت عنصراً ضغطاً أثناء سير المفاوضات.			



تعطي اوافق = ٢ درجات ، لا اذري = ٢ درجة ، ارفضه = ١ .

الدرجة											
١٦ ١٤ ١٢ ١٠				١٦ ١٤ ١٢ ١٠				١٦ ١٤ ١٢ ١٠			
قلق عال				قلق متوسط				قلق منخفض			

مقياس قلق التصور المعرفي

وضع هذا المقياس فلاين وآخرون (Vlaeywn et al, 1990) لقياس القلق من المنظور المعرفي وبالتحديد العزو السببي وتقييم إدراكات الألم والتقييم المعرفي والاختطام المنطقية في الأفكار والاستنتاجات المنحرفة وغير المنطقية، وقدم هذا المقياس إلى العربية الدكتور هارون توفيق الرشيدى (١٩٩٧، ص ٢٥٩ - ٣٠٥).

ويتكون المقياس من (٣٠) عبارة. وتتطلب هذه العبارات أن يختار المفحوص إجابة من أربعة إجابات وهي «موافق بدرجة كبيرة»، «موافق بدرجة متوسطة»، «موافق بدرجة قليلة»، «غير موافق» وتم حساب صدق وثبات المقياس وكانت كالآتي:

الصدق:

تم استخدام صدق التمييز، وكانت قيمة الصدق مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى أ. و. تم حساب الثبات بطريقة إعادة الاختبار وكان معامل الثبات (٨٧، ٠).

التعليمات:

فيما يلي مجموعة من الأسئلة من فضلك اقرأها جيداً وتفهم معناها وما تقصد إليه ثم قم بوضع علامة (√) أو أى علامة أخرى تحيدها في خانة المدرج الموجود أمام العبارة والتي ترى أنها تعبر عن حالتك بصدق، وضع في اعتبارك أنه لا توجد إجابة أو اختيار صحيح وآخر خاطئ.

والآن من فضلك قم بالإجابة دون أن تترك أيًا من الأسئلة دون أن تجيب عليه.



مستقل	المجسمة	بدرجات كبيرة جدا	بدرجات متوسطة	بدرجات قليلة	لا شيء إطلاقا
١	لا تتأثر أنشطتي اليومية بدرجة كبيرة في حالات القلق.				
٢	غالباً أفكر في الأيام التي كنت فيها لا أعاني من القلق.				
٣	أعتقد أن التوتر يزيد من قلقي.				
٤	أفضل شيء أفعله هو أن أظل هادئاً قدر الإمكان.				
٥	وأستمر في نظام حياتي بالرغم من شعوري بالقلق.				
٦	أركز في شعوري بالقلق طوال الوقت.				
٧	تدريبات الاسترخاء تساعد على خفض القلق لدى.				
٨	لا أستطيع تغيير درجة قلقي مهما أفعل.				
٩	أنتقل بثقة إلى المستقبل بالرغم من شعوري بالقلق.				
١٠	أعتبر نفسي شخصاً غير محظوظ.				
١١	عندما أكون مشغولاً أنسى قلقي إلى حد ما.				
١٢	الدعاء والصلاة هما الشيئان الوحيدان اللذان يمكن عملهما للتغلب على القلق.				
١٣	أعتقد أنني تعلمت كيف أكانح ضد شعوري بالقلق.				
١٤	تخيفني كلمة القلق.				
١٥	أعتقد أن العوامل النفسية تؤثر في شدة قلقي.				
١٦	انتظار ما سيحدث أفضل شيء يمكن عمله.				
١٧	أشعر أنني أقل قدرة لفعل أي شيء.				



معدل	العبارة	درجة كبيرة جدا	درجة متوسطة	درجة قليلة	لا أشعر إطلاقا
١٨	غالبا أفكر لماذا يحدث لى ذلك.				
١٩	أظن أننى أستطيع التأثير فى شدة قلقى بصورة إيجابية.				
٢٠	أعتقد أننى أحيا حياة نشطة.				
٢١	أعتقد أنه بسبب القلق تغيرت نظرتى فى الحياة.				
٢٢	تؤثر حالة الجو على شعورى بالقلق.				
٢٣	أشعر أن قلقى هو الشئ الوحيد فى تفكيرى.				
٢٤	أشعر أننى ضعيف فى مواجهة القلق.				
٢٥	أمتلك قدرات كافية لجعل القلق يمكن تحمله.				
٢٦	أعتقد أننى أقل قدرة من الناحية الفعلية.				
٢٧	يحول القلق بينى وبين استمتاعى بالحياة.				
٢٨	التفكير الكثير فى القلق هو الذى يجعله شيئا سيئا.				
٢٩	أقدر الحياة أكثر من المعتاد بسبب القلق.				
٣٠	أحيانا أتساءل كيف يتعامل الآخرون مع القلق.				



الفصل الثالث القلق وعلاقته بالقوى الأربع

القوة الأولى: الضغوط

• أنواع الضغوط

• مصادر ضغوط العمل

• تصورات أولية من الضغوط

القوة الثانية: الشخصية

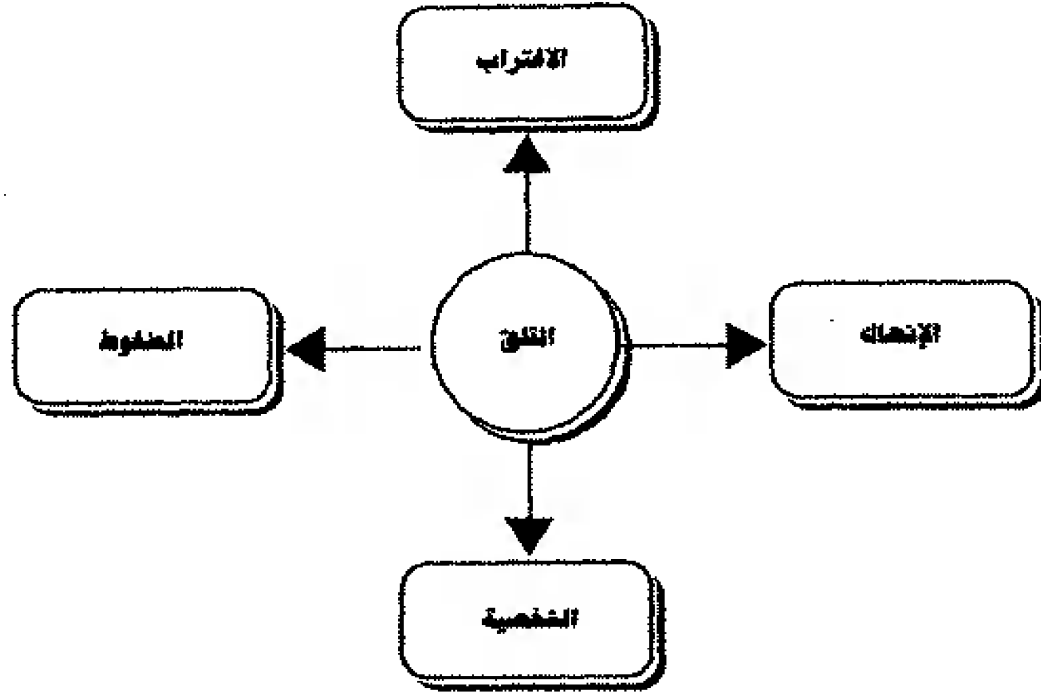
• نمط الشخصية (أ)

القوة الثالثة: الإتهام النفسى

القوة الرابعة: الاغتراب النفسى



إن تحديد القوى الأربعة التي تؤثر وتتأثر بالقلق هي تصور جديد يبين إلى أى مدى يمكن أن تقيّد في فهم القلق بوصفه قضية هامة تشغل بال الإنسان المعاصر مثل قضايا البيئة والتلوث والتعليم والصحة، ويمكن رصد القلق والقوى الأربعة كما يتضح في الشكل (١٠).



شكل (١٠) القلق وعلاقته بالقوى الأربعة .

عند تحليل الشكل السابق يتضح أنه يتكون من :

القوة الأولى: الضغوط وكيف تؤثر على القلق، وفي هذه الحالة يمكن اعتبار الضغوط هي مجموعة المثيرات الداخلية أو الخارجية لدى الفرد.

القوة الثانية: الشخصية وهي عبارة عن الصفات التي هي جزء من القلق. وهي تتفاعل مع القلق.

القوة الثالثة: الإنهاك وهو عبارة عن الاستجابة للمثير الذي يمثل القلق.

القوة الرابعة: الاغتراب وهو حالة تحدث نتيجة وجود القلق.

القوة الأولى : الضغوط Stress

مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة باللغة القوة، وقد نشأت فكرة الإجهاد في علم وظائف الأعضاء للدلالة على استجابة جسدية غير محددة لأي تأثير غير مقبول، وفيما بعد استخدم مفهوم الإجهاد لوصف حالات فردية في ظروف صعبة على المستويات الوظيفية العضوية، والنفسية، والسلوكية، وتصنف الأنماط المختلفة للإجهاد عادة طبقا لعامل الإجهاد وأثره إلى: إجهاد ناجم عن كثرة المعلومات، وإجهاد انفعالي. ويحدث الإجهاد الناتج عن كثرة المعلومات في المواقف التي تتضمن كما زائدا من المشكلة، أو يكون بطيئا في اتخاذ قرارات صحيحة، بينما تكون مسئوليته عن النتائج كبيرة، ويظهر الإجهاد.

يعد الضغط عنصرا مبعدا للطاقة الإنسانية، وبدون الضغط تصبح الحياة بدون معنى. فالقرد القادر على احتواء المتطلبات والاستمتاع بالاستشارة التي تسببها الضغوط، فإن الضغوط تكون مقبولة ومفيدة. ويحدد «ماك لين» متغيرين أساسيين يؤديان بالعمل إلى تجاوز حدود الاحتمال، وبالتالي إلى ضغوط نفسية مرتبطة بالعمل، وهما: العبء الكمي وهو زيادة حجم العمل المطلوب إنجاز، والعبء الكيفي وهو أن العمل يتطلب مهام صعبة في تحقيقها، فالعاملون الذين لا يدركون بوضوح المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم يخبرون توترا ونقصا في ثقتهم بأنفسهم (طلعت منصور، فيولا البيلاوي، ١٩٨٩، ص ٥).

وتعني الضغوط: تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج من ذلك من آثار جسمية ونفسية، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصداق والإحباط والحرمان والقلق.

وتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، أو تجمع بين هذه المتغيرات الثلاثة، ورغم أن الضغوط جزء من حياتنا، إلا أن مصادرها تختلف من فرد إلى آخر. ويمكن رصد أهم مصادر الضغوط في الجدول (٦):



جدول (٦)
مصادر الضغط

المصدر	مصادر الضغط	
(طلعت منصور، فيولا البيلاوي ١٩٨٩)	١ ضغوطات عبء المهنة.	١
	٢ نقص الدافعية.	٢
	٣ الضيق المهني.	٣
	٤ صعوبات إدارة الوقت.	٤
(هول وليتدي، ١٩٧٨)	٥ ضغط نقص التأثير الأسري.	٥
	٦ ضغط الأخطار والكوارث.	٦
	٧ ضغط النقص والضياع الأسري.	٧
	٨ ضغط النبذ وعدم الاهتمام.	٨
	٩ ضغوط التنافس.	٩
	١٠ ضغوط العدوان.	١٠
	١١ ضغوط السيطرة والقسر والتمنع.	١١
	١٢ ضغوط العطف على الآخرين.	١٢
	١٣ ضغوط الانتماء والصدقات.	١٣
	١٤ ضغوط الحقد والدونية.	١٤
(David Fontana, 1889)	١٥ ضغوط المشكلات التنظيمية.	١٥
	١٦ ضغوط عدم كفاءة الموظفين.	١٦
	١٧ ضغوط مساهمات العمل الطويلة.	١٧
	١٨ ضغوط المكانة والأجر والترقية.	١٨
	١٩ ضغوط عدم الاستقرار وفقدان الأمن.	١٩
	٢٠ ضغوط غموض وصراع الدور.	٢٠
	٢١ ضغوط التوقعات العالية غير الواقعية للذات.	٢١
	٢٢ ضغوط ضعف القدرة على التأثير في صنع القرار.	٢٢
	٢٣ ضغوط المواجهات المتكررة مع الرؤساء.	٢٣
	٢٤ ضغوط فقدان التأييد من الزملاء.	٢٤
	٢٥ ضغوط العمل وضغوط الوقت.	٢٥
	٢٦ ضغوط الرتبة والشعور بالمثل.	٢٦
	٢٧ ضغوط دفاعات في معارك غير ضرورية.	٢٧
	٢٨ ضغوط تتعلق بمهام العمل.	٢٨
	٢٩ ضغوط التعامل مع العملاء.	٢٩
	٣٠ ضغوط تضائل فرص التدريب.	٣٠
	٣١ ضغوط المسئولية المرتبطة بطبيعة العمل.	٣١
	٣٢ ضغوط عدم القدرة على تقديم المساعدة أو التصرف بفاعلية.	٣٢
	٣٣ ضغوط التوحد العاطفي مع الجمهور.	٣٣
	٣٤ ضغوط لأسباب عائلية.	٣٤
	٣٥ ضغوط لأسباب بيئية.	٣٥



نظريات الضغط

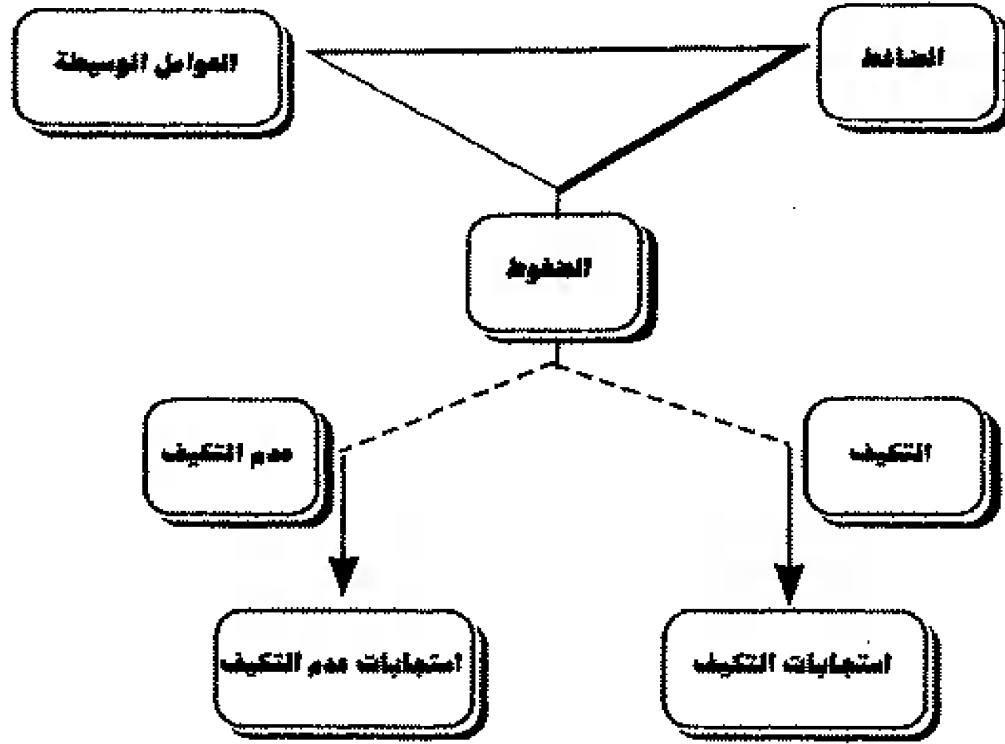
اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف الاطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على اساس اطر فيسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية . كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها . فنظرية «سيلي» قد اختلفت عن تفسير الضغوط في كل من نظرية «سيليبرجر وموراي» ، فقد اتخذ «سيلي» من استجابة الجسم الفسيولوجية اساسا على أن الشخص يقع تحت تأثير موقف ضاغط ، بينما «سيليبرجر» اتخذ من قلق الحالة وهو عامل نفسي اساسي للتعرف على وجود الضغط ، أما «موراي» فالضغط عنده خاصية أو صفة لموضوع بيئي ، ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها أيضا في مسلمات الإطار النظري لكل منها وهو ما يتضح من العرض التالي :

أولا : نظرية «هانتز سيلي»

كان «هانتز سيلي» بحكم تخصصه كطبيب - متأثرا بتفسير الضغط نفسيا فسيولوجيا . وتطلق نظرية «هانتز سيلي» من مسلمة نرى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط Stressor يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ، وأن هناك استجابة أو أنماطا معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ، ويعتبر «سيلي» أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة ، وحدد «سيلي» ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط . ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي :

- ١ - الفرع : وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط Stressor ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم ، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديدا .
- ٢ - المقاومة : وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلامزا مع التكيف فتخفى التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف .
- ٣ - الإجهاد : مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف ، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت ، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف ، ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي (١١) :





الشكل (١١) تخطيط عام لنظرية سيالز.

ثانياً، نظرية «سيالزجر»

تعتبر نظرية «سيالزجر» في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة Trait Anxiety والقلق كحالة State Anxiety، ويقول أن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصائى أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة (سيالزجر، ١٩٧٢). وعلى هذا الأساس يربط «سيالزجر» بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطة مسببة لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم «سيالزجر» بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت - إنكار - إسقاط) ونستدعي سلوك التجنب.

ويميز «سيليبرجر» بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى نتائج الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط. كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث إن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف، وكان لنظرية «سيليبرجر» قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق واستفادت منها كثير من الدراسات تحقق خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته.

ثالثاً، نظرية «موراي»

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة (هول وليندزي، ١٩٧٨)، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع يبنى أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

أ - ضغط بيتا Beta Stress: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ب - ضغط ألفا Alpha Stress: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا (هول وليندزي، ١٩٧٨).

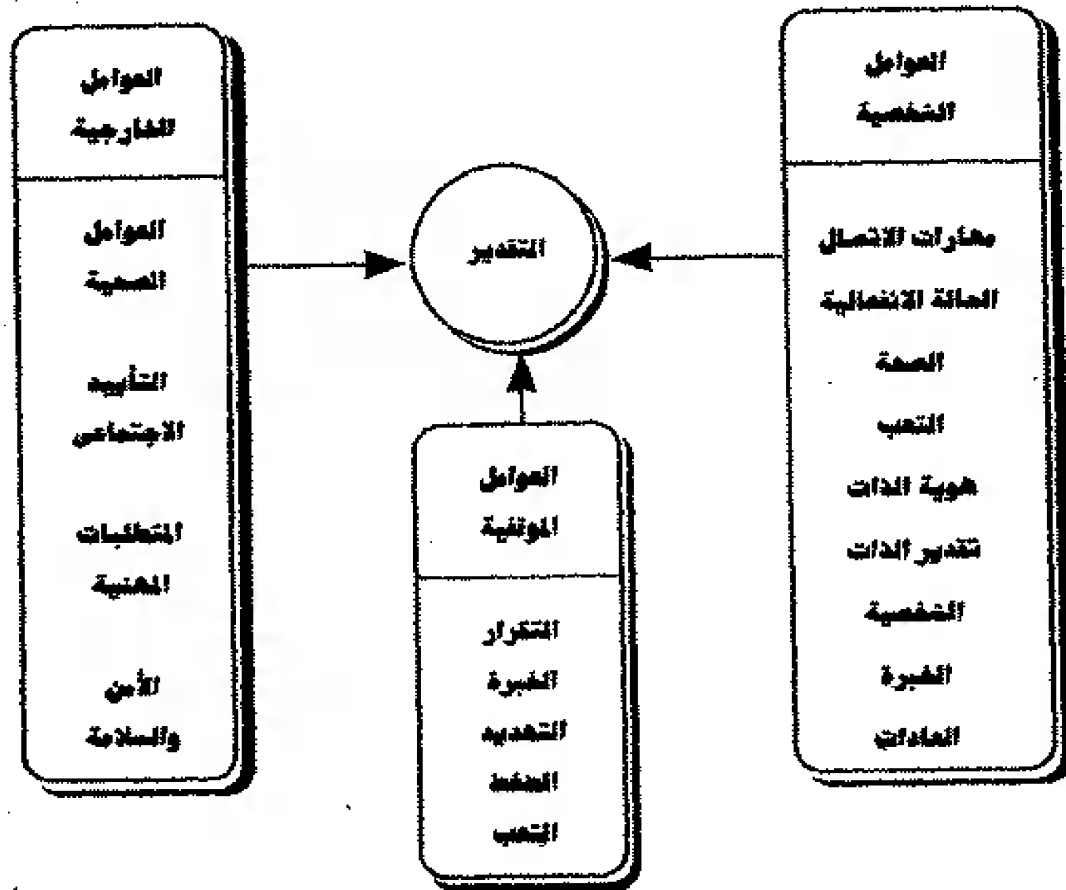
رابعاً، نظرية التقدير المعرفي

قدم هذه النظرية لازاروس (Lazarus, 1970). وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي «الضغوط» بأنها تنشأ عندما يوجد تناقص بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:



المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل (١٢).



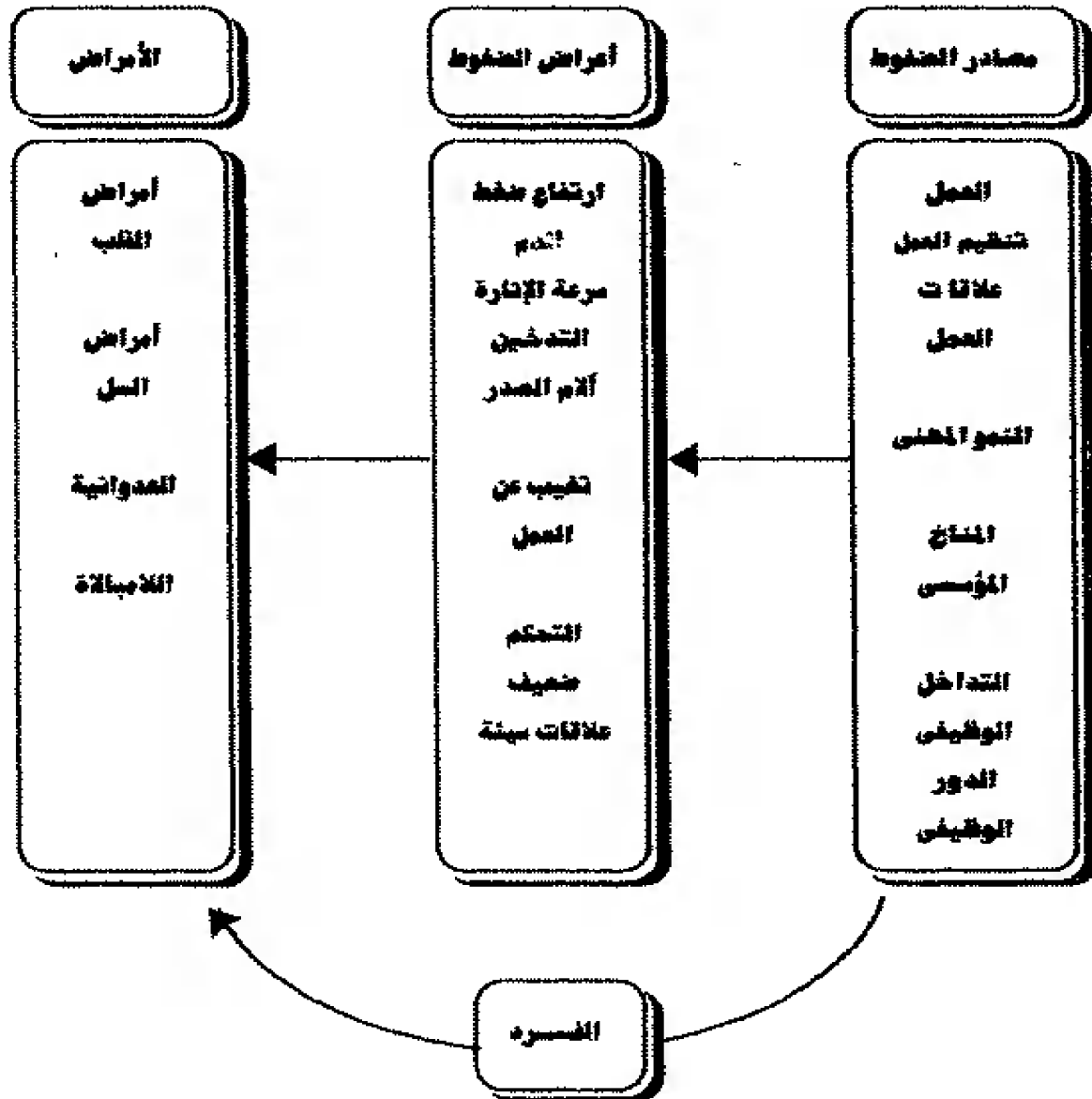
الشكل (١٢) نظرية التقدير المعرفي للضغوط

يتضح من الشكل (١٢) أن ما يعتبر ضاغظاً بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهارته في تحمل الضغوط وحالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيراً عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة.



نموذج مارشال:

وفي هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث، ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل (١٣).

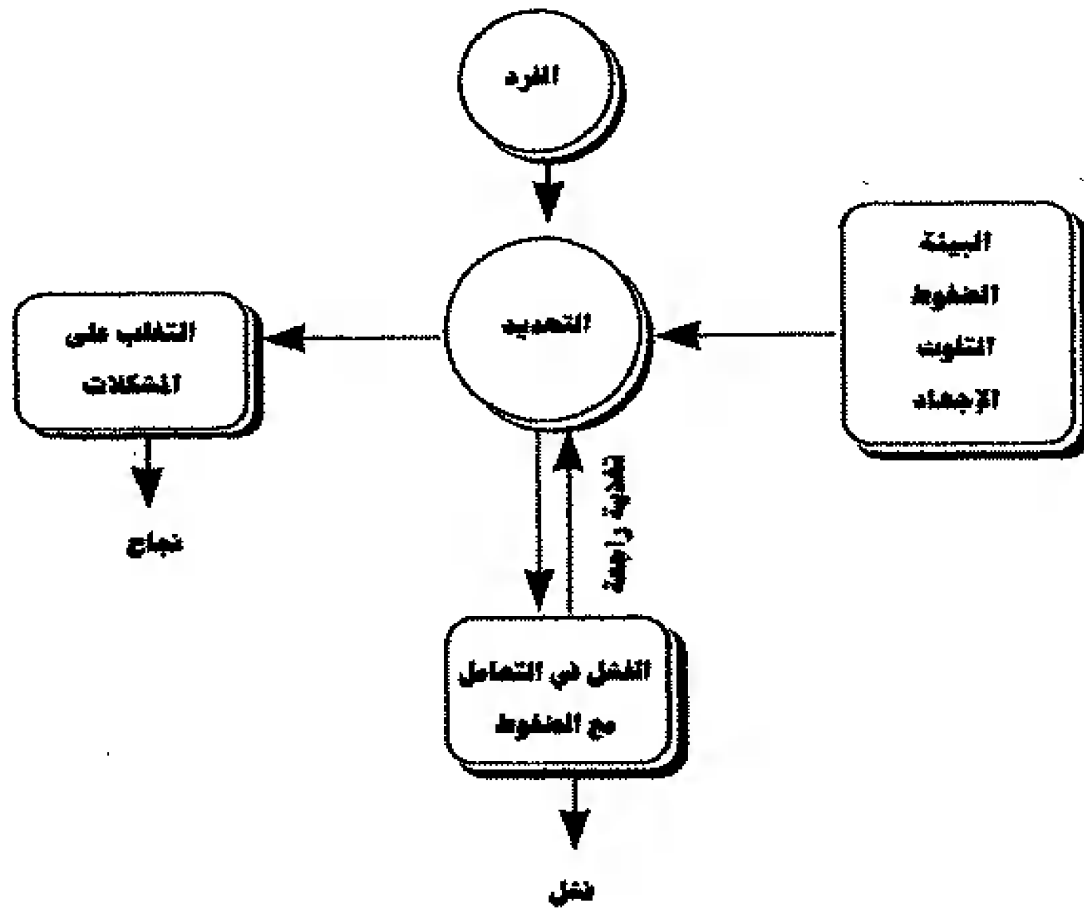


الشكل (١٣) نموذج مارشال للضغط



رابعاً، نموذج «كوبر»

يوضح كوبر أسباب وتأثير الضغوط على الفرد، ويذكر «كوبر» أن بيئة الفرد تعتبر مصدراً للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو بشكل خطير يهدد الفرد وأهدافه في الحياة فيستمر بحالة الضغط، ويحاول استخدام بعض الإستراتيجيات للتوافق مع الموقف، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة، فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب والأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب، وانخفاض تقدير الذات. ويمكن رصد نموذج «كوبر» في الشكل (١٤).

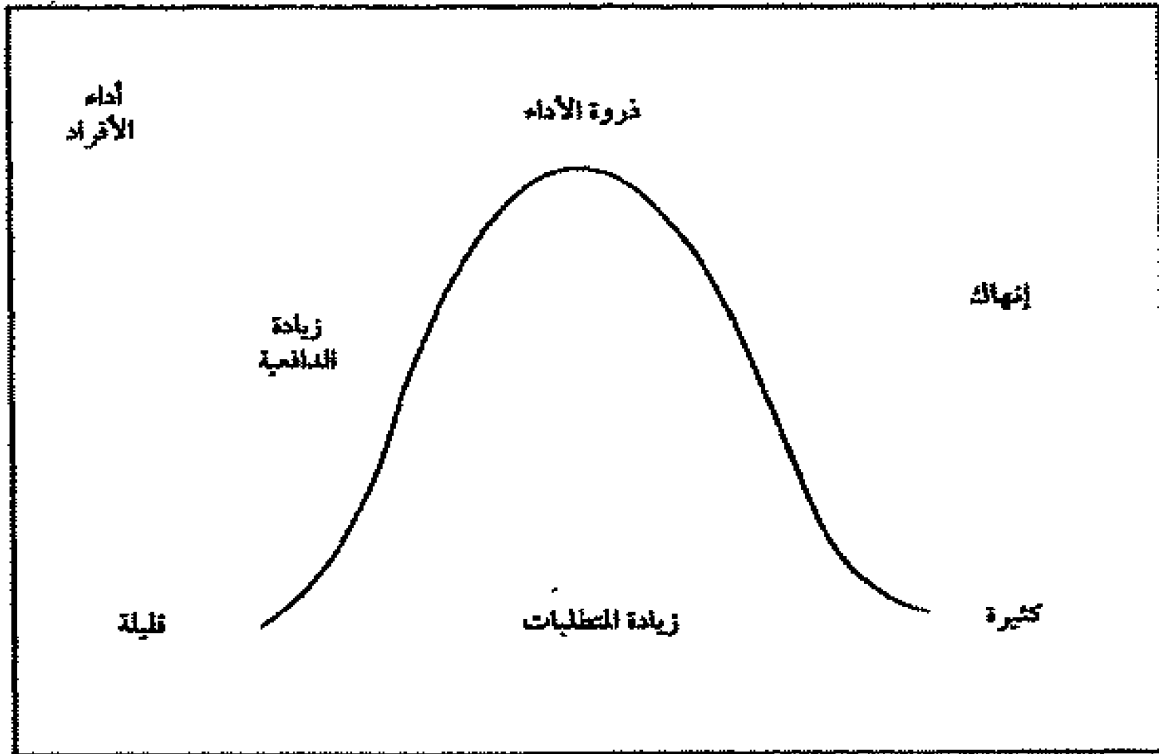


الشكل (١٤) نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط



خامساً، نموذج «هيب»

لقد اهتم «هيب» Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملغاة على عاتقه من ضغوطات العمل، وفي هذه النظرية أكد «هيب» أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث إن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لاتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء، ويمكن رصد نموذج «هيب» في الشكل (١٥).



الشكل (١٥) نموذج «هيب» في الضغوط



يتضح من النماذج السابقة أن إدراك الفرد للضغوط يتأثر بعدة عوامل منها :

- ١ - متغيرات الشخصية: وتتمثل في قدرات الفرد على الوفاء بمتطلبات البيئة (المهنة - الأسرة) ومهارات التعامل مع المواقف وحاجات الفرد وسماته الشخصية وخبراته الماضية والحالة الانفعالية للفرد.
- ٢ - متغيرات بيئة العمل: وتتمثل في زيادة أعباء العمل، صراع وغموض الدور، عدم الرضا الوظيفي، العلاقات الإنسانية داخل البيئة، بيئة العمل الطبيعية والنواحي الاجتماعية والاقتصادية، التغيرات الاجتماعية من الزملاء والرؤساء.
- ٣ - متغيرات الموقف الضاغط: وتتمثل في شدة الموقف وحدائته ومدى تهديده لحاجات الفرد وأهمية هذه الحاجات.

تذكر: عندما يشعر الفرد بالضغط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد فإنه يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط، وإذا فشل فإنه تظهر بعض الأعراض الانفعالية مثل القلق والتوتر والإحباط وسرعة الإثارة، والأعراض الجسمية كالصداع وفقدان الشهية وارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب وانخفاض أداء الفرد، وصعوبة اتخاذ القرارات والعدوانية والتغيب المستمر عن العمل.



خطوات بلوغ ذروة الأداء

كى يمكن الوصول إلى قمة وذروة الأداء يجب أن تتعلم أن تكتسب المهارات الآتية:

- ١ - الاسترخاء والتأمل .
- ٢ - تنظيم الضغوط والتوتر .
- ٣ - التحكم فى التفكير الإيجابى .
- ٤ - تنظيم التنفس .
- ٥ - التمرين الذهنى .
- ٦ - التركيز .
- ٧ - التحكم الذاتى .

أولاً: الاسترخاء والتأمل.

يمكن أن نقول أن التوتر سمة العصر مما ينعكس ذلك على أدائنا العلمى والمهنى . وإذا كان التوتر يصيب الأشخاص فى مختلف المهن ويهاجم الرجال والنساء ورغم ذلك فإن قلة تصمد أمام هذا التوتر ، والقلة هى التى تعلمت الاسترخاء والتأمل .

إن تعلم السيطرة على الضغوط لا يتم فى لحظة ولكنها تحتاج إلى تدريب منتظم على الاسترخاء وممارسته بأسلوب علمى . وأن أهداف السيطرة على التوتر تتضمن أن يتعلم الشخص أن يتحول من حالة الفلق التى تميز الحياة المعاصرة إلى حالة من الاسترخاء الملحوظ خلال بضع دقائق ثم يكرر ذلك مرة بعد مرة حتى يصبح الاسترخاء معتاداً .

ويساعد الاسترخاء على تقليل بعض أنماط الألم والمعاناة ، كما يقلل من استجابة الشخص للمنبهات المروعة كالضجيج المبالغت .

ثانياً: تنظيم الضغوط والتوتر

إن مواجهة الضغوط لمنعها هى أفضل وسيلة لإدارة الأعمال فى وجود هذه الضغوط ؛ ولذلك يجب مواجهة هذه الضغوط والتحكم فيها وذلك من خلال :

- ١ - تحديد الأولويات .
- ٢ - تنظيم إدارة الوقت .



٣ - المرونة في التعامل مع الجمهور ومع الغير .

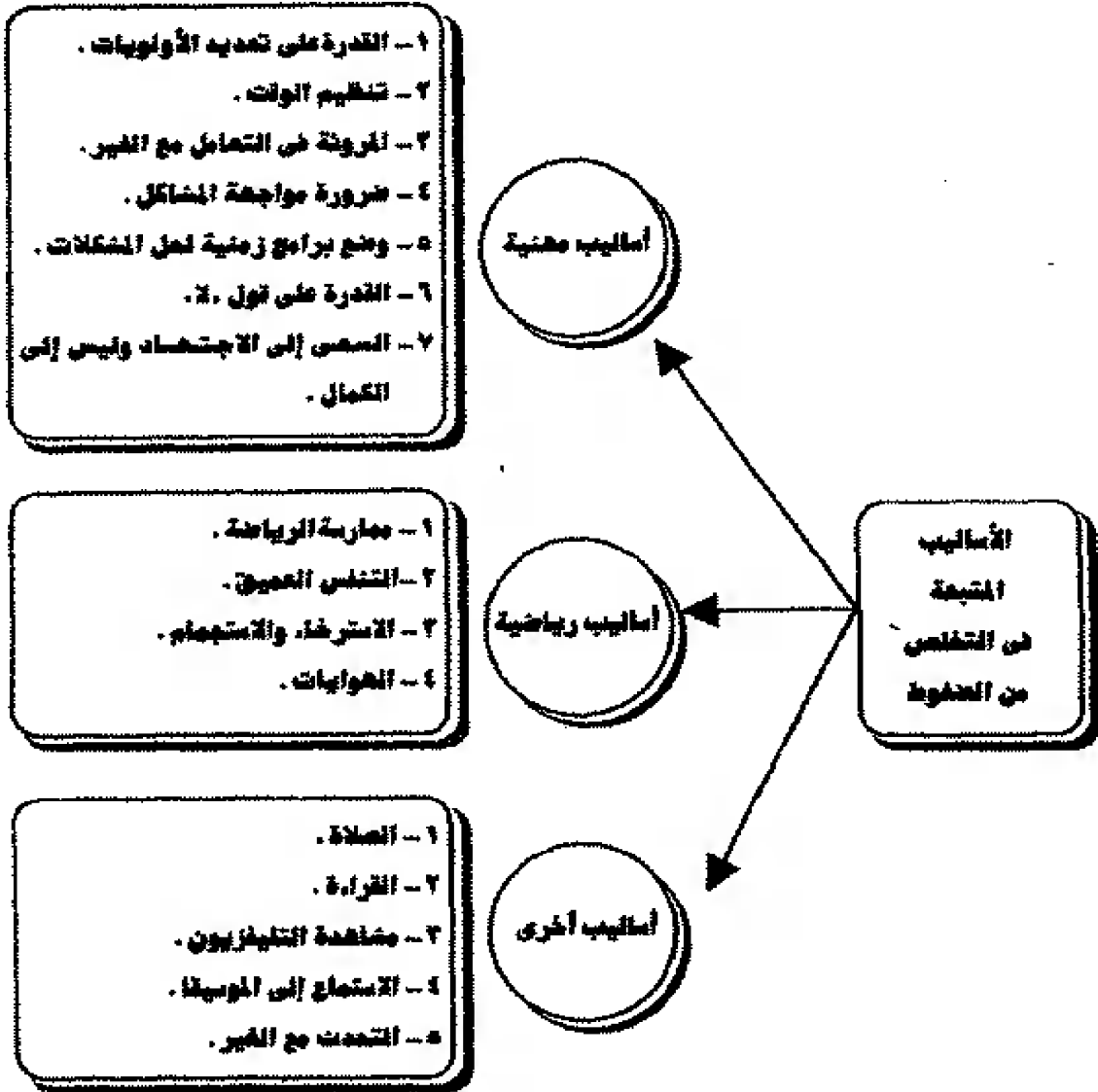
٤ - ضرورة مواجهة المشاكل .

٥ - وضع برامج زمنية لحل المشكلات .

٦ - السعى إلى الاجتهاد وليس الكلام .

ويمكن رصد أهم الأساليب المستخدمة في التخلص من ضغوط العمل

شكل (١٦)



شكل (١٦) الأساليب المستخدمة في مجال التخلص من ضغوط العمل



ثالثاً، التحكم فى التفكير الإيجابى

يلعب التفكير الإيجابى دوراً هاماً لبلوغ ذروة الأداء . والتفكير الإيجابى يحتوى على العديد من أنماط التفكير مثل التفكير العلمى، والتفكير الإبداعى، والتفكير الناقد، والتفكير الاستقرائى، والتفكير الاستنتاجى، والذكاء الإستراتيجى .

١ - التفكير العلمى:

يعتبر التفكير العلمى مهارة مثل باقى المهارات العقلية التى يمكن اكتسابها عن طريق التعلم والتدريب والممارسة وأنه يمكن تنميته، وقد ظهر مفهوم التنمية السيكولوجية كمفهوم حديث، ويقصد بمفهوم التنمية السيكولوجية تنمية إمكانيات الفرد العقلية والانفعالية والاجتماعية بما يساعده على فهم ذاته وفهم بيئته وبالتالي يساعده على تحقيق أهدافه والاستفادة من إمكانياته .

خطوات تنمية مهارة التفكير العلمى:

الخطوة الأولى: أول خطوة يقوم بها الفرد هى اختيار وتحديد المشكلة، وأن أفضل طريقة لتوجيه اهتمام الآخرين نحو المشكلة نفسها هى أن نحدثهم عنها ونطلب منهم إبداء الآراء بشأن هذه المشكلة، ومن الأفضل توجيه الأسئلة بدلاً من إعطاء الإجابات الصحيحة. دعهم يتعلمون من المشكلة ذاتها، إن أسئلة حل المشكلة تعتبر أهم أداة فى إعادة صياغة المشكلة .

الخطوة الثانية - صياغة إعادة المشكلة: وتعنى صياغة المشكلة تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً، ويجب على الفرد أن يستخدم المحركات التالية فى صياغة المشكلة :

- أ - تحديد الموضوع الرئيسى الذى وقع عليه اختيار المشكلة .
- ب - تحديد النقاط الرئيسية والفرعية التى تشتمل عليها المشكلة .
- ج - تحديد العوامل الرئيسية التى دفعت الفرد إلى اختيار المشكلة وما يرجو تحقيقه من فوائد نظرية وعملية .

الخطوة الثالثة - التصميم التجريبي وصياغة الفروض : من المشاهدات الذكية الفرد عندما يصل إلى مرحلة المراهقة يتحول تفكيره من التفكير المادى المحسوس إلى فكير المجرد، بل يستطيع الفرد أن يتجاوز الواقع ويكون قادراً على صياغة الفروض،



وهذا التصور المنطقي يجعلنا نبدأ في تعليم الأفراد عملية صياغة الأسئلة وصياغة الفروض وتنمية الوعي بالتفكير المجرد، وتشمل هذه الخطوة التدريب على الآتي:

أ - التصميم التجريبي: ويقصد به ترتيب الظروف لتجميع المعلومات الوثيقة الصلة بالموضوع وتحليلها مع مراعاة الوقت في حل المشكلات.

ب - الفرض: هل حل مقترح يحتاج إلى اختبار البدائل وبالتالي يمكن أن يتعذر اتخاذ القرار.

الخطوة الرابعة- عمل السيناريو: تأتي هذه الخطوة من خلال وضع سيناريو لتصوير الحلول المقترحة بحيث تقود إلى وضع تصورات تنبؤية واستنباطات لمشكلات مماثل للمشكلة الأصلية. ثم القيام بإجراء بروقة وأن الامتداد يصح أسهل لو أنك ناقشته مع شخص آخر.

فالأخرون قد يضيفون أسعاراً أخرى، أو يضطرونك لتناول نقاط صعبة كنت تحاول تجنبها، أو يمنحونك نوعاً من الدعم المعنوي.

٢ - التفكير الإبداعي:

يرى «سيمبسون ١٩٢٢» أن الإبداع عبارة عن المبادأة التي يبدئها الفرد في قدرته على التخلص من السياق العادي للتفكير واتباع نمط جديد في التفكير. ويرى «جليفورد ١٩٥٦» أن الإبداع يتضمن عدة سمات عقلية أهمها العلاقة والمرونة والأصالة. ويعرف «روجرز ١٩٥٤» الإبداع بأنه ظهور لإنتاج جديد نابع من التفاعل بين الفرد والخبرة.

وترى «إيلين برس ١٩٦٠» أن الإبداع هو قدرة الفرد على تجنب الروتين العادي والطرق التقليدية في التفكير مع إنتاج أصل جديد يمكن تنفيذه وتحقيقه، ويعرف «تورانس ١٩٧٢» الإبداع بأنه عملية إدراك البحث عن دلائل ومؤشرات ووضع الفروض للثغرات، واختبار الفروض والربط بين النتائج وإجراء التعديلات وإعادة اختبار الفروض ثم نشر النتائج وتبادلها، ورغم ذلك فإن الإبداع يمكن أن يتأثر بالعوامل الآتية:

أ - إن عملية الإبداع يمكن تحجيمها باستخدام الضغوط الاجتماعية التي تتمثل في الطاعة والامتثال، فمن الصعب أن تعبر عن أفكار تخيلية في غرفة مليئة بالافراد الواقعيين، ومن الصعب أن تشكك في إحدى المعتقدات في غرفة مليئة بالمؤمنين الحقيقيين بهذه المعتقدات.



ب - إن الإصرار على أن يعمل كل فرد بطريقة عقلية منطقية تحبط قدراتنا على التعرف بطريقة خلاقية، فالإبداع مرتبط تماماً بكيفية تفكير، مثلما يرتبط باهتمامنا للفكرة التي نقدمها اليوم بحيث تكون متفقة مع ما قلناه بالأمس .

ج - يبدو الإبداع وكأنه متزامن مع المحاولة الجدية وعادة تأتي الأفكار الخلاقية عندما يكون الشخص مشتركاً مع الآخرين في عمل أو أثناء تفكيره في أشياء أخرى .

د - يتعذر الإبداع عن طريق الخبرة والمعرفة الواسعة العميقة، فالتناس الذين يعرفون الكثير عن أشياء كثيرة عندهم القدرة على أن يضعوا معاً تركيبات جديدة من الأفكار أكثر مما يستطيعه الناس الذين ليست عندهم معارف يجمعونها بعضها مع البعض الآخر .

هـ - الإبداع ذو صلة بالبيئة المحيطة بالفرد، فمن السهل أن يوجد شيء جديد لم يسبق له مثيل ما دام غير مقيد بقواعد لوجوده في بيئة الفرد المحيطة به، فالإبداع يجب أن يخلق الجديد ولكن يجب أن يضيف إلى الفكر الإنساني ويكون ذا نفعية للفرد .

وتذكر ما يلي:

كل فرد منا يمتلك قدراً من الإبداع قد يكون في قدرة واحدة أو أكثر، وقد يمتلك الفرد القدرة على إعادة التنظيم، الطلاقة، المرونة، الأصالة .

٣ - التفكير الناقد:

يعد التفكير الناقد من العمليات المعرفية العليا، حيث وصفها كل من «جليفورد» و«بلوم» بأنها تقع في قمة التصورات النظرية للبناء العقلي، وبالتالي فإن التفكير الناقد يساعد الفرد على تقييم الأداء، ويتمثل التفكير الناقد في قدرة الفرد على التحقق من الافتراضات والبدائل وذلك باستخدام أساليب من المنطق العقلاني وصولاً للحقائق .

ويعرف التفكير الناقد بأنه التفكير الذي يقوم على أساس التقييم الدقيق للمقدمات، وللبرهان حتى نصل إلى النتائج مع العلم أن كل هذه العوامل لها علاقة بالموقف . ويعرف «بيرتون وكسمبال» التفكير بأنه التفكير التأملي الذي يوصلنا إلى الاستنتاج الصحيح الذي يؤدي بنا إلى التوصل إلى حل المشكلة . ويعرف «نوفاك»



التفكير الناقد بأنه منهج فى التفكير يتميز بالحدس فى الاستنتاج، ويقوم هذا المنهج على الأدلة المناسبة ويرفض الخرافات ويقيد علاقات المسبب والنتيجة ويقر بأن النتائج لا بد وأن تتغير فى ضوء الأدلة والبراهين الجديدة.

خطوات تنمية التفكير الناقد:

الخطوة الأولى: تحديد المشكلة

تبدأ هذه الخطوة بتحديد المشكلة التى توضح التغيرات التى يسمى الأفراد التى يقومون بالتقديم إلى تحقيقها، ويجب أن تكون المشكلات محدودة وأن تصاغ بطريقة إجرائية واضحة، أو تعاد بصياغة جديدة غير مألوفة بحيث يمكن قياسها بطريقة كمية.

الخطوة الثانية: معرفة الاقتراحات

يجب تحديد الاقتراحات فى ضوء الآراء والأدلة التى تم مناقشتها أثناء تحديد المشكلة بشرط أن تنقسم الاقتراحات بالمنطقية والعقلانية وترتبط بمجموعة من المحركات التى يحددها فريق العمل وهى تأخذ مستويين هما:

أ - المحركات الداخلية: وهى تتمثل فى الدقة المنطقية والاتساق الداخلى.

ب - المحركات الخارجية: وهى تتمثل فى محك الاتفاق والتجريب.

الخطوة الثالثة: التفسير

يستخدم الأفراد عملية التفسير المنطقى العقلانى فى تحليل وفهم جزئيات الهدف بحيث يقوم إلى الحل، ويمكن استخدام البدائل لتفسير التناقضات مع وضع تصورات تقود إلى الحل ويتطلب التفسير التعرف على المعلومات المعطاة المرتبطة بالمعوامل التى تتعلق بالهدف والمشكلة.

الخطوة الرابعة: التقويم والتنبؤ

تحاول هذه الخطوة التنبؤ بالنتائج الإيجابية والسلبية كذلك يستخدم الأفراد فى هذه الخطوة تقويم المناقشات وإصدار مجموعة من الأحكام على البدائل المستخلصة فى ضوء المحركات الآتية:



- الدقة .

- التكلفة .

- الوقت .

- الآراء .

- العائد .

- الكفاءة .

الخطوة الخامسة: الاستنباط والاستنتاج

يحاول الأفراد التوصل إلى النتائج من خلال المناقشات التي تقود إلى تعميمات في تقويم موضوعات متشابهة للمشكلات التي قام بها فريق العمل ، ويتم التعميم من خلال عمليتي الاستنباط والاستنتاج ، ويعرف الاستنباط بأنه القدرة على التمييز بين درجة احتمال صحة أو خطأ النتيجة التي توصل إليها الفرد أو فريق العمل تبعاً لدرجة ارتباطها بوقائع معينة تعطى لهم مع ذكر الأسباب .

الخطوة السادسة: بناء السيناريو

في هذه الخطوة يحاول الأفراد بناء تصورات تساعد على تقديم الحل المناسب من خلال البدائل في ضوء المحكات التي توصل إليها فريق المقيمين (فاروق عثمان ، ١٩٩٨) .



مقياس التفكير الاستقرائي

يوجد أمامك عدة عبارات، أمام كل عبارة ثلاثة اختيارات، اختر استجابة واحدة وضع أمامها علامة (✓).

كما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ويجب أن تكون الإجابة صادقة بالنسبة لك.

مادة (٢)	أهدافها (٣)	مؤامرا (١)
١	أستطیع فهم المشكلة بعد مراجعة كافة معطياتها وعواملها.	
٢	أقوم بتحليل المشكلات بطرق متنوعة قبل الوصول لحلولاها.	
٣	أستطیع تقديم البدائل بخصوص أى مشكلة تعترضنى.	
٤	أفحص جميع جوانب المشكلة قبل الوصول إلى حلول لها.	
٥	أتمهل فى قيامى بالمسؤوليات المطلوبة حتى أنجزها بدرجة عالية من الدقة.	
٦	أتوصل عادة لقراراتى بعد دراسة جادة متأنية لكافة جوانب المشكلة.	
٧	أفضل معرفة الكثير عن المشكلات التى أنا بصدد حلها.	
٨	أستخدم الخبرات والمعارف المحسوسة لتعلم نظريتها المجردة.	
٨	١٠	١٢
استقراء منخفض	استقراء متوسط	استقراء مرتفع

مقياس التفكير الاستنتاجي

يوجد أمامك عدة عبارات، أمام كل عبارة ثلاثة اختيارات، اختر استجابة واحدة وضع علامة (√). كما أنه لا توجد إجابة صواب وأخرى خطأ. ويجب أن تكون الإجابة صادقة بالنسبة لك.

العبارة	عامة (٣)	أحياناً (٢)	نادراً (١)
١	استعمل البرهنة المنطقية أثناء مناقشة المشكلات.		
٢	يسهل على التعامل مع المفاهيم والمسائل الرياضية.		
٣	أفضل المنطق في تعاملى مع حل المشكلات.		
٤	أرتاح عند التعامل مع الأحكام المنطقية العقلانية.		
٥	عند حل المشكلات أستخدم المبادئ والعموميات ثم أنتقل إلى التفاصيل.		
٦	أكفى فى الغالب بتناول المفاهيم العامة لإدراك تفاصيلها فيما بعد.		
٧	أتعلم أكثر عند عرض القاعدة العامة ثم الانتقال إلى التفاصيل.		
٨	أفضل الإيجاز والشمول عند تعاملى مع المشكلات.		

٨ ١٠ ١٢ ١٤ ١٦ ١٨ ٢٠ ٢٢ ٢٤

استنتاج منخفض استنتاج متوسط استنتاج مرتفع

مقياس الذكاء الإستراتيجي

يعتبر الذكاء الإستراتيجي من المفاهيم الحديثة نسبياً التي قدمها علم النفس . وأن تقدير معامل الذكاء الإستراتيجي يتوقف على نقطة تركيز إستراتيجية حل المشكلات . ولقياس الذكاء الإستراتيجي يمكن الإجابة على الأسئلة بـ «نعم» أو «لا» . «نعم» تعطى درجتان، أما «لا» فتعطى درجة واحدة .

العبارة	نعم	لا
١ هل حددت ماذا تريد أن تثول إليه حل المشكلة .		
٢ هل تعرفت حقائق إستراتيجية حل المشكلات .		
٣ هل ترغب أن يعمل فريق العمل في نفس الاتجاه الذي تفكر فيه .		
٤ هل إستراتيجيتك واضحة في حل المشكلات .		
٥ هل تطبق ما تنص عليه إستراتيجيتك أثناء حل المشكلات .		
٦ هل تستخدم الاقتراحات التي تضعها في صياغة إستراتيجيتك .		
٧ هل الإستراتيجيات التي تستخدمها في حل المشكلات تساعد فريق العمل .		
٨ هل تراجع الأداء الكلي عند حل المشكلات .		
٩ هل يتوفر لفريق العمل إستراتيجيات محددة .		
١٠ هل تحدد إستراتيجيتك المستقبلية بوضوح .		
<p>١٠ ١١ ١٢ ١٣ ١٤ ١٥ ١٦ ١٧ ١٨ ١٩ ٢٠</p> <p>ذكاء إستراتيجي منخفض ذكاء إستراتيجي متوسط ذكاء إستراتيجي مرتفع</p>		



رابعاً، تنظيم التنفس

من المهام الأساسية للوصول إلى قمة الأداء هو أن نعمل على تنظيم التنفس. ويأتى ذلك من خلال التدريب على تنظيم التنفس بحيث يكون الفرد وصل إلى أكبر اتساع فى الرئتين. ويساعد هذا الهواء على إعطاء الفرد الطاقة والقدرة على تحمل الضغوط أثناء العمل. إن تنظيم التنفس يجب أن نتعلم كيف نمارسه يوميا نصف ساعة.

خامساً، التمرين الذهني

يلعب العقل دورا كبيرا فى التحكم فى الضغوط. فالفرد الذى تعلم أن يتحكم فى عقله قادر على التحكم فى الضغوط التى يتعرض لها وتوفير الطاقة النفسية. فالفرد المريض بالقلق يمكن أن يشفى إذا تدرب على الاسترخاء العام وأن يتعلم أن يرخى التوترات المسببة فى النشاط الذهني للقلق. وكذلك يتعلم أن يعبر عن أحاسيسه بدقة وهذا يأتى عن طريق الأساليب التى تستخدم فى العديد من المشكلات المرتبطة بالقلق والضغوطات.

سادساً، التركيز

لا يأتى النجاح صدفة ولا يتحقق الإنجاز والتفوق إلا من خلال التركيز، فالتركيز يعنى حشد الطاقة النفسية فى بؤرة خفيفة تساعد الفرد أن يصل إلى قمة الأداء، والذين يفشلون فى التركيز يفقدون القدرة للوصول إلى قمة الأداء. تعلم وأنت بصدد القيام بعمل معين ألا تشغل فى أى شيء آخر بل ضع نقطة تركيز فيها انفعالاتك وعواطفك وتفكيرك وسوف تحقق ما تريده من إنجاز.

سابعاً، التحكم الذاتى

يلعب التحكم الذاتى دورا هاما فى الوصول إلى ذروة الأداء، ويستند التحكم الذاتى على مبدئين أساسيين هما :

- ١- أن كل فرد له طريقته فى الأداء والتعلم من خلال عملية التدعيم.
- ٢- يمتلك الإنسان جهازا عصبيا هو فى الوقت نفسه جهازا للضغط والتحكم الذاتى للسلوك ومن أبرز خصائص الجهاز الإنسانى ما يلى :
- أ - أنه قادر على أن يبعث فى نفسه الاستثارة وأن يوجه حركاته بطريقة آلية ذاتية.
- ب- يستطيع أن يعدل من حركاته حتى يصل إلى الهدف.
- ج- يستخدم التغذية الراجعة لإعادة توجيه السلوك.



ويعرف التحكم الذاتى بأنه «تلك العمليات التى يمكن للفرد من خلالها أن يغير أو يعدل من احتمال ظهور استجابات أثناء الغياب النسبى للتدعيم الخارجى للاستجابات.

ويعمل التحكم الذاتى من خلال ثلاث عمليات أساسية وهى :

* رؤية الذات Self-Monitoring

وهى عبارة عن إدراك الفرد للطريقة التى يظهر بها سلوكه أمام الآخرين كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن أن تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين. ويمكن أن تحدد الطريقة التى يمكن للفرد أن يعدل بها سلوكه اللفظى وغير اللفظى حتى يصبح على مستوى أعلى من التكيف مع الآخرين وإظهار انطباع أفضل لسلوكه أمامهم.

وتتطلب رؤية الذات أن يجرى ملاحظات لسلوكياته والمراقف التى تظهر فيها والأسباب التى تؤدي إلى السلوكيات، كذلك يتطلب منه ملاحظة النتائج المترتبة على سلوكه، وملاحظة الأحداث الخارجية التى تأخذ صورة تقبل الذات. ولا تتطلب رؤية الذات الإدراك الحسى السلبى للأحداث بل تتطلب أيضا وجود انتباه عوجه تجاه أنواع محدودة من الأحداث ومدى قابليته لضبط هذه الأحداث.

* تقييم الذات Self - Evaluation

وهى عملية تعتمد على قيام الفرد بالمقارنة بين سلوكه فى موقف معين والمحك الداخلى الذى يرتضيه الفرد لهذا السلوك. ويشتق هذا المحك من خلال مجموعة من المعايير الخارجية المفروضة أو من خلال إجبار الذات على استخدام معايير معينة تكون حارمة أو صارمة أو أقل من ذلك، وقد تكون المعايير واقعية أو غير واقعية وبالتالي فإن الأفراد يختلفون فيما بينهم فى تقييم الذات. وبالتالي فإن الأفراد الذين يحصلون على مراتب عالية فى التفوق والإنجاز لديهم مستويات صارمة فى تقييم الذات.

* تدعيم الذات Self Reinforcement

وهى عملية لاحقة للتدعيم الخارجى وفى أحيان أخرى يصبح بديلا له إذ إن تنظيم مكافأة أو عقاب الذات سواء كان ذلك بصورة علنية أو سرية والتى يقدمها الفرد لذاته. ويمكن اعتباره الميكانيزم الأساسى فى التحكم الذاتى.

العزوة وعلاقته بالاضغوط :

شهدت الحقبة الأخيرة من القرن العشرين قدرا متزايدا من الأبحاث التى تناولت مفهوم السببية، وتركزت الأبحاث حول الأسباب المدركة لسلوك الفرد وسلوك الآخرين



لبناء درجة من التوقع لهذا السلوك، ويطلق على السببية مصطلح العزو. وتهتم نظرية العزو بما يستطيع الفرد أن يدركه من أسباب ينسب إليها الفعل والسلوك، ولا تبحث هذه النظرية عن القوى الداخلية أو الذاتية أو الأسباب المسؤولة عن حدوث ذلك السلوك. بل تعطي هذه النظرية أهمية للأسباب التي ينسب العزو بها سلوكه إلى محركات خارجية، فالتعزيز الداخلي يعتبر مؤشرا لحدوث السلوك وليس سببا له.

وتؤكد نظرية العزو على دور المعرفة والتي تشير إلى جميع العمليات النفسية التي بواسطتها يتحول المدخل الحسى بحيث يطور ويختصر ويخترن لدى الفرد في تنظيمه المعرفى، وتتضمن العمليات المعرفية كلا من الإدراك والتذكر والتخزين والتفكير. فالعزو يتسم بالمنطقية والعقلانية في تفسير السلوك.

وتنطلق نظرية العزو من المسلمة التي ترى أن الأفراد يجاهدون لشرح وفهم والتنبؤ بالسلوك المتوقع. وتستلزم هذه العملية قدرا من تدفق المعلومات عن السلوك المراد تفسيره، كذلك معرفة نسبية الفاعل للسلوك أو البيئة أو كليهما معا؛ لذلك فإن نظرية العزو تؤكد على أن المعرفة ليست فقط مركزا للعملية النفسية ولكن أيضا كمؤثر في السلوك (Perlman, 1983, 251).

نظريات تفسير العزو

نظرية (هيدر، 1958) (Heiderm, 1958) :

يعتبر «هيدر» مؤسس نظرية العزو. وقدم «هيدر» نظريته من خلال تحليل فلسفى للمشكلات النسبية، وانصب اهتمامه على دراسة سيكولوجية الخواص العامة كمصدر للمعرفة التي يستخدمها الأفراد فى علاقاتهم اليومية مع الآخرين، وينطلق هير من خلال مسلمتين هما :

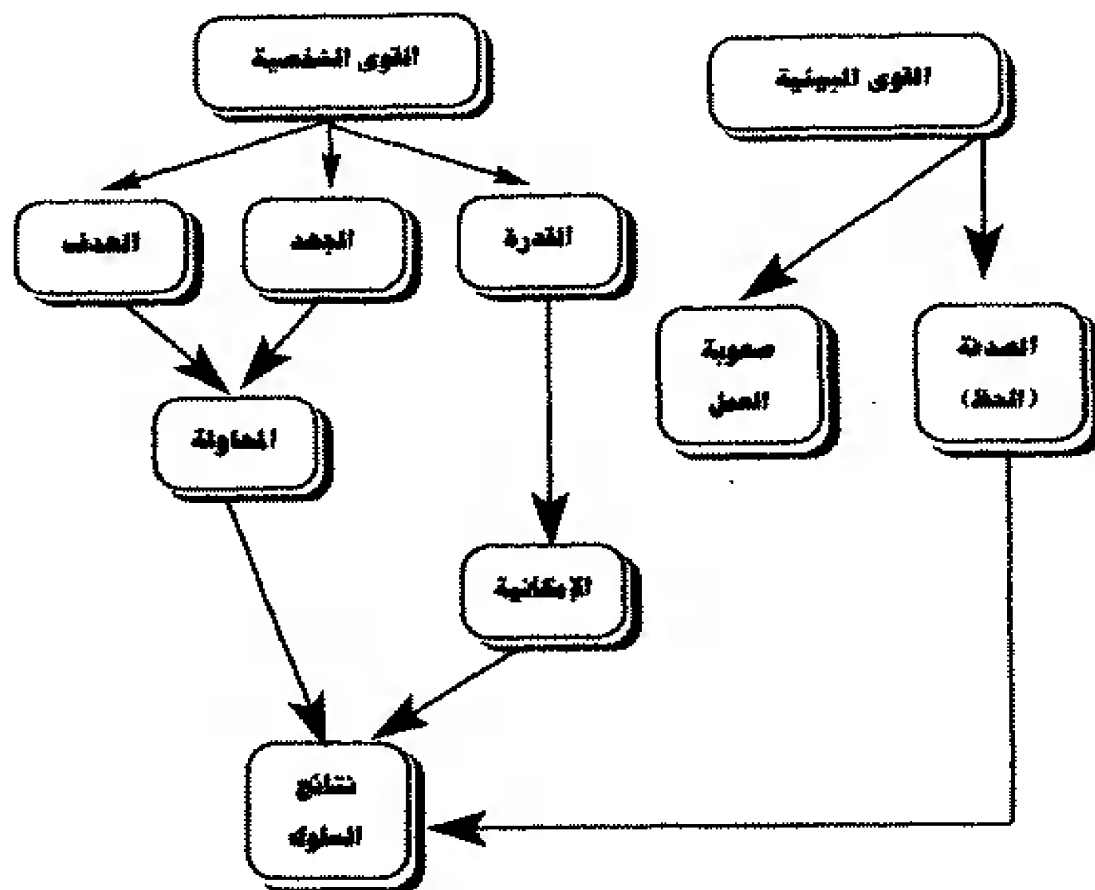
الأولى : أن الأفراد يستخدمون مبادئ التشابه فى إدراك الآخرين والموضوعات المادية.

الثانية : أن الأفراد يكافحون للتنبؤ بما يحيط بهم من موضوعات تتسم بقدر من الثبات والسقدرة على التنبؤ بالسلوك فى بيئته الداخلية أو الخارجية من خلال تنسب الأحداث العابرة لظروف أساسية ثابتة.

ويرى «هيدر» أن النتائج تنسب إلى قوى شخصية أو خارجية حيث إن القدرة والجهد والهدف من نتاج الشخصية، ويعرف «هيدر» القدرة بأنها إمكانية الفرد على ممارسة السلوك المعزول ليعطى نتائج ناجحة وتعمل المحاولة التى يقسم بإنجازها الفرد إلى



عنصرين هما: الهدف والجهد. فالهدف عنصر كيفى يوضح كيف يحاول الفرد أن يعمل، أما الجهد فهو عنصر كمى يوضح كمية الشدة التي يحاول أن يقوم بها الفرد. وتهتم هذه النظرية بالعنصر غير الشخصى، وقد أطلق عليها صعوبة المهمة أو الصدفه ويمكن تصور نظرية «هيدر» كما هو موضح بالشكل (١٧) :



شكل (١٧) التصور النظري للعزو السلوكى في ضوء نظرية هيدر

يتضح من الشكل (١٧) أن نتائج السلوك تكون محصلة من عوامل الصدفه والخط وإمكانية الفرد والمحاولة. وهذه النتائج تتوقف على نسبة كل من عوامل البيئة الخارجية والتي تتمثل في الصدفة والبيئة الداخلية التي تتمثل في قوى الشخصية والتي يصرح عنها بالجهد والهدف والقدرة، وقد يتمثل الضغط من خلال صعوبة المهمة أو الهدف والمحاولة.



نظرية (جونس ، ودافيز 1965 Gones & Davis) :

لقد طور كل من «جونس» و«دافيز» نظرية العزو التي قدمها «هيدر» وذلك عن طريق (الفعل ، تغير الوضع) الذي يرى فيه الباحثان أن السلوك يمكن تفسيره في ضوء قدرة الفرد من خلال تفاعله مع عناصر بيئته الخارجية، ويرى هذا النموذج أن الفرد يكون مدركا لما يقوم به من فعل، وقدمت نظرية «الاستجابات المتطابقة» لتفسير السلوك من خلال نظرية العزو التي ترى كيف يتطابق سلوك الفرد مع الآخرين . ومقدار التطابق يتم من خلال عاملين هما :

أ - الجاذبية الاجتماعية؛ حيث نجد أن تفسير السلوك يتوقف على مقدار تلك الجاذبية، فأكثر الافراد ينسبون سلوكهم إلى أطر ومحركات يعتقدون أنها مرغوبة اجتماعيا .

ب- الانهماك الفردي الذي يؤدي إلى إنجاز عمل معين، والانهماك له صلة إيجابية بالمتعة الشخصية .

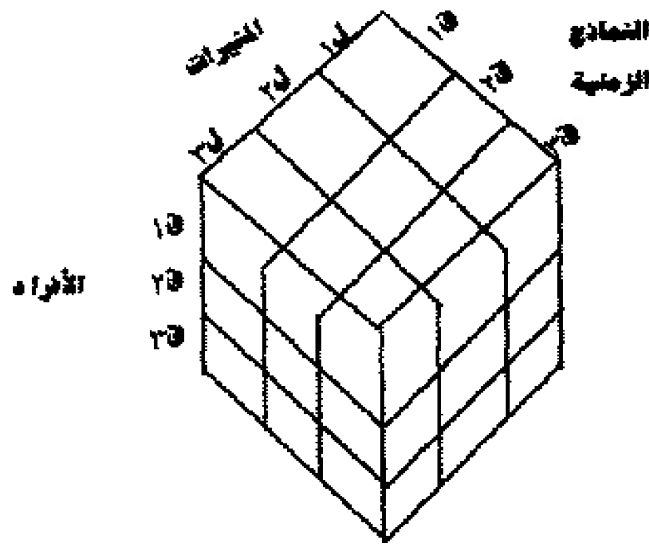
وبعرض نظرية «جونس» و«دافيز» نجد أنها امتداد لنظرية «هيدر» . إلا أن العنصر الأساسي المدرك للعملية النسبية يأتي عن طريق مصادر المعرفة المستخدمة لاستنتاج السلوك وذلك بإضافة عدد من البدائل التي تسهم في الوصول إلى تفسيرات معتمدة (Garske, 1975) .

ويمكن أن نفسر الضغوط في هذه النظرية من خلال عناصر البيئة الخارجية التي قد تكون أكبر من قدرة الفرد على احتوائها مما يؤدي إلى خلق قدر من التوتر والقلق لديه .

نظرية (كيلى 1967 Keily) :

يعد «كيلى» أحد المؤسسين لنظرية العزو لما قدمه من تجارب متعددة . وتفسر هذه النظرية العزو من خلال ثلاثة عوامل هي : الأفراد، المدخلات، النماذج الزمنية . وترتكز هذه النظرية على مفهوم التغاير Covariace . ويعتمد هذا النموذج على ملاحظة التأثير بين المثير الخارجي والفرد الملاحظ والموقف الذي يحدث فيه السلوك وتتلخص هذه النظرية في الشكل (١٨) .





شكل (١٨) النموذج ثلاثي الأبعاد في تفسير نسبية السلوك

يتضح من الشكل (١٨) أن تفسير السلوك يتم من خلال ثلاثة عوامل هي الأفراد والمثيرات والنماذج. ويتوقف عزو الأفراد في وقت معين على إدراك درجة إتقانها مع استجابات معينة، وعلى تميزها عن استجابة الفرد لمثير آخر.

وحاول كيلى في نظريته التقرب بين وجهات النظر السلوكية والحديثة والاستدلالية للشخصية من خلال نظرة الفرد في العالم الذي يحيط به بحيث تكون هي الأساس الذي يحاول استخدامه باستمرار لتفسير ما يحدث من حوله، وبهذه الطريقة فإن الفرد يفسر عالمه الخاص به من خلال العمليات التي يقوم بها الفرد لتشكيل توقعاته للحوادث التي يمر بها، وتعتبر نظريته من النظريات التي حاولت فهم السلوك الإنساني على أنه رد فعل للمثيرات.

يتضح من النظريات الثلاثة أنهم يقترحون وجود عملية عقلانية منطقية تتم من خلال تجميع المعلومات في اتساق يؤدي إلى عملية العزو. وقد أجريت عدة دراسات للتعرف على إذا ما كان هذا التحيز نتيجة لدافع من جانب القائم بعملية العزو كي يشعر بالراحة ويظهر بالمظهر الطيب أمام الآخرين، أم أنه نتيجة قصور معرفي من جانبه في الانتباه وتشغيل المعلومات.

وقدم (لويس مليكة ١٩٨٩) بعض الطرق التي تؤدي إلى ظهور التحيزات الدافعية في عملية العزو وهي كالآتي :



أ- تقدير الذات : يميل الأفراد إلى تحميل ذواتهم عن طريق تحميل المسؤولية على النجاح ويبدو أكثر ترجيحاً في المستقبل، فغالباً ما ينسب الفرد نجاحه إلى قدرته العقلية ومثابرتة وطموحه المرتفع.

ب- دلالة المنفعة : يزداد الاستنتاج قوة إذا أدى سلوك الآخرين إلى الثواب أو العقاب للقائم بالعزو، وأطلق على ذلك العزو المتمركز حول الفرد.

ج- زيادة العزو إلى الفرد : ينزع القائل بالعزو إلى نسبة الأسباب على أساس حريته في الاختيار وفي السلوك المقصود، ويتجاهل القائل بالعزو عوامل البيئة، ويطلق البعض على هذه النزعة مصطلح «خطأ العزو».

د- التعميم : يعتقد الفرد أن غيره ناجح، أما الفرد الفاشل يعتقد أن غيره فاشل وينزع الفرد إلى التعميم حتى لا يتولد لديه إحساس بالتناقص المعرفي.

هـ- المثابرة : يسهل القيام بالعزو ولكن يصعب التخلص منه وبالتالي فإنه يثابر على المعتقدات التي يؤمن بها، والتي في نفس الوقت تعطيه نوعاً من الرضا لأنه يقوم بسرعة، على أساس توقعات نمطية.

العزو المعقد مقابل العزو البسيط :

يتميز الأفراد ذوو العزو المعقد بعدة خصائص تختلف عن خصائص الأفراد ذوي العزو البسيط، ويمكن رصد هذه الخصائص في الآتي :

١- مستوى الاهتمام والدافعية : يرى «تايلور» و«فيسك» أن الفرد يلجأ إلى العزو المعقد عندما يتساوى هذا مع مستوى الميول والدافعية مما يتيح له القدرة على تفسير ذلك السلوك بنسبته إلى قوى خارجية، ولهذا فتعقيد السلوك يتطلب من الفرد قدرة عالية على التفسير والشرح والتحليل، وعموماً يمتار الفرد ذو العزو المعقد بأن لديه مستوى عالياً من الدافعية المعرفية مثل دافع الإنجاز والاستطلاع والمعالجة (Taylor and Fiske, 1984).

٢- تفضيل التفسيرات المعقدة : إن تفسير سببية المحررى السلوكى للفرد يتطلب منه أن يكون أكثر تعقيداً وخاصة في أنماط السلوك المعقدة، والفرد ذو العزو المعقد غالباً ما يقدم أسباباً متعددة من التفسيرات لأنه أكثر قدرة على توليد الأسباب لحدوث السلوك.

فالفرد الذى يميل للعزو المعقد غالباً ما يستخدم أنماط التفكير المتشعب وخلق عدد من الأساسيات من جانبته لتفسير الأحداث ذلك على عكس الفرد الذى يستخدم العزو البسيط (Kelly, 1970).



٣- ظهور التمييز المعرفي : يميل الفرد إلى استخدام العمليات ما بعد المعرفية Met Cognition لفهم وتفسير أسباب السلوك وذلك من خلال فهمه للمواقف الاجتماعية المتشابكة المتفاعلة، وتوجد لدى الفرد قدرات تطويرية معرفية تساعد على تحقيق وفهم المواقف المعقدة والمركبة (Flavell, 1979).

٤- إدراك الحد الذي يتداخل فيه السلوك : يتسم الفرد ذو العزو المعقد بأن لديه درجة عالية من الحساسية الإدراكية في المواقف الاجتماعية، وغالباً ما يكون الفرد أكثر فعالية في المواقف الاجتماعية المعقدة ولديه درجة عالية من الذكاء الاجتماعي ولديه قدرة على تحليل المواقف الاجتماعية والقيام بعمليات متكاملة تؤدي إلى الوصول للحلول بطريقة شاملة.

٥- الميل لاستنتاج السببية من خلال العزو الداخلي : يتصف الفرد ذو العزو المعقد بأنه ذات نزعة داخلية لتفسير السلوك وهو أكثر قابلية لإصدار أحكام مستقلة. ويعتقد أن أفعاله يمكن أن تؤثر في الآخرين، وأنه أكثر دقة وضبط للذات، وأكثر حساسية للمؤثرات البيئية، ويصف نفسه بأنه مستقل وممتلئ بالقوة والقدرة العالية على الإنجاز والكفاح والمثابرة والفاعلية والنشاط.

٦- الميل إلى استنتاج السببية من خلال العزو الخارجي : ويعتبر البعد الزمني السببي من العوامل التي تفسر السلوك. فبعض الأسباب الخارجية يظهر تأثيرها من الماضي البعيد، ومن المحتمل أن هذا التأثير يظهر من خلال سلسلة من الأسباب الوسيطة، ويتصف الفرد ذو العزو المعقد بأن عظم التنشئة الاجتماعية المستخدم هو تشجيعه على الاستغلال الذاتي والاعتماد على إمكانياته الداخلية وتعزيز ثقته بنفسه.

تذكر :

إن تفسير الضغوط وفهم مصادرها يتوقف على فهم أسبابها من خلال عزوها إلى القوى البيئية أو القوى الشخصية. ومن القوى البيئية صعوبة العمل، ومن القوى الشخصية صعوبة الهدف، ولكل فرد أسباب فهمه لفهم الضغوطات.

التعامل مع الضغوط :

من المتعارف عليه أن الضغوط سواء كانت من العمل أو من البشر تؤثر على الأعصاب وبذلك تدمر الصحة؛ لذا يجب عليه محاولة التقليل والتخلص من تلك الضغوط وتتعلم كيف تتعامل معها وتحولها إلى صالحك كما يلي :

١ - تعلم كيف تجابه الضغوط من البشر وتصمد أمامها وتفكر في تحليلها التحليل العلمي والعملى لتحويلها لمصلحة نفسك.



ب- تعلم ألا تتأثر أو تتزعج من أشياء لا تستطيع أن تغير فيها مثالا على ذلك إذا كان الجو ممطرا وهذا يزعجك فليس في يديك أن توقف المطر؛ ولذا يجب عليك أن تقنع نفسك أن هذا المطر من مصلحتك ويجب أن تستثمره لصالحك .

ج- تكلم عن أى مشكلة لديك مع من تنق فيهم من الأهل والأصدقاء أصحاب التجارب والحكمة أو إذا كنت تعرف بعض الناجحين أو المفكرين .

د - قم بعمل بعض التمرينات الرياضية .

هـ- أعط نفسك الراحة التامة والهدوء .

القوة الثائية ، الشخصية Personality

تعد الشخصية من الموضوعات التي نالت اهتماما كبيرا في العقد الأخير من هذا القرن في ميدان علم النفس ، والشخصية هي نوع من الأنظمة التي يكتسبها الفرد في النشاط والاتصال الموجه نحو هدف معين والتي تميز مشاركته في العلاقات الاجتماعية . وتشكل الشخصية من وجهة نظر الفلسفة الماركسية خلال الممارسة الاجتماعية .

ولأنها إيجابية ، فإنها تظهر ككل تتحقق فيه معرفة البيئة في وحدة مع الخبرة الانفعالية ، وتتميز الشخصية بما يلي :

١- الإيجابية : أى سعى الفرد إلى توسيع مجال نشاطه ، والتصرف خارج الحدود التي يعنها الموقف وأوصاف الدور .

٢- توجه الشخصية : وهو نظام سائد مستقر من الدوافع والاهتمامات والمعتقدات .

٣- التكوينات العميقة للمعاني والأنظمة الحركية للمعاني والتي تتكون في النشاط المشترك للمجموعات والوحدات المجمعة تجاه الواقع .

٤- صور الذات : وتمثل تلك الشخصية وعيا ذاتيا متطورا وكذلك نظام من الأفكار يبينه الفرد عن نفسه في عمليات النشاط والاتصال ، ويسمح الربط بين صورة الذات والظروف الواقعية لحياة الفرد ، وبالتالي فالشخصية تمتلك قدرا من المرونة بأن يغير الفرد سلوكه وتحقيق أهدافه .

وتلعب الشخصية دورا في عملية التطبيع الاجتماعي وفي التطوير الشامل لنسق السلوك والذي يتمثل في الجانب العقلي والأخلاقي والجسمالي . ويرى أحمد عبد الخالق (١٩٨٠) أن الشخصية عبارة عن «التنظيم الدينامي داخل الفرد، وله قدر كبير من الثبات والدوام، لمجموعة من الوظائف أو السمات أو الأجهزة الإدراكية والتروعية والانفعالية



والمعرفية والدافعية والجسمية، والتي تحدد طريقة الفرد المتميزة في الاستجابة للمواقف، وأسلوبه الخاص في التكيف مع البيئة، وقد يتبع عن هذا الأسلوب توافق أو سوء توافق.

نقترب قليلا من القلق ونضع تساؤلا وهو «أين يقع القلق في الشخصية؟» للإجابة على هذا التساؤل دعنا نحاول رصد كل التصورات عن الشخصية كما حددها «جيلفورد» و«كاتل» و«أيزنك».

١- تصور جيلفورد عن القلق :

يعرف «جيلفورد» الشخصية «بأنها النموذج الفريد الذي تتكون منه سماته». وقدم «جيلفورد» ثلاثة عشر عاملا للشخصية، والتي يمكن رصدها كالآتي :

- ١- النشاط العام.
- ٢- السيطرة.
- ٣- الذكورة مقابل الأنوثة.
- ٤- الثقة مقابل مشاعر النقص.
- ٥- الطمأنينة مقابل العصائية.
- ٦- الاجتماعية.
- ٧- التأملية.
- ٨- الاكتئاب.
- ٩- الاستقرار مقابل الدورية.
- ١٠- الكبح مقابل الانطلاق.
- ١١- الموضوعية.
- ١٢- الوداعة.
- ١٣- التعاون مقابل التسامح.

وقد اعتبر «جيلفورد» القلق جزءا من عوامل الشخصية الأساسية. والعامل الخامس هو العامل الدال عن القلق وهو عبارة عن الطمأنينة مقابل العصائية. حيث إن الفرد العصبي فرد سريع التهيج، ويتعب بسرعة، فاقد القدرة على التركيز ويتسم بالتوتر والقلق والعصائية.



٢- تصور «كاتل» عن القلق :

يعرف «ريموند كاتل» الشخصية أنها هي «ما يمكننا من التنبؤ بما سيفعله الفرد عندما يوضع في موقف معين» وقد انتهى «كاتل» عن طريق استخدام التحليل العاملى إلى تحديد ستة عشر عاملا أساسيا فى الشخصية وهذه العوامل هي :

- ١- الانطلاق .
- ٢- الذكاء .
- ٣- قوة الأنا .
- ٤- السيطرة .
- ٥- الانبساط .
- ٦- قوة الأنا الأعلى .
- ٧- المغامرة .
- ٨- الطراوة .
- ٩- التوجس .
- ١٠- الاستقلال .
- ١١- الدهاء .
- ١٢- الاستهداف للذنب .
- ١٣- الاكتفاء الذاتى .
- ١٤- قوة اعتبار الذات .
- ١٥- الدهاء .
- ١٦- ضغط الدوافع .

ويرى «كاتل» أن العامل رقم (١٦) يعبر عن القلق حيث إن ضغط الدوافع يعبر عن التوتر والقلق وسرعة الاستشارة والانفعال .

٣- تصور «إيزنك» عن القلق :

يعرف «إيزنك» الشخصية بأنها «ذلك التنظيم الثابت والدائم إلى حد ما، لطباع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه والذي يحدد توافقه الفريد لبيئته» وتشير الطباع إلى الجهاز النزوعى (الإرادة)، ويقصد بالمزاج السلوك الوجدانى (الانفعال)، بينما يشير العقل إلى السلوك المعرفى (الذكاء). ويقصد «إيزنك» بالبنية شكل الجسم والميراث العصبى والغدى للفرد، وتوصل «إيزنك» إلى خمسة عوامل راقية وهي :



١- الانبساط مقابل الانطواء.

٢- العصائية مقابل الاتزان.

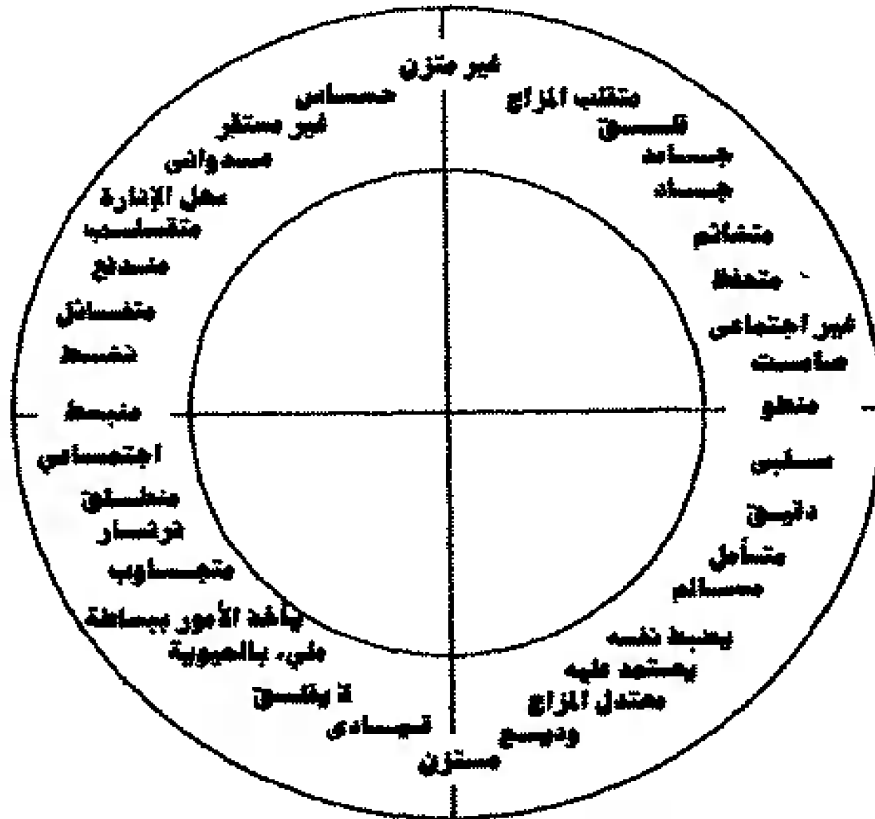
٣- الذهانية مقابل السواء.

٤- الذكاء.

٥- المحافظة مقابل التقدمية.

وتوصل «إيزنك» إلى أن العصائية هي مجموعة من السمات الأولية الستى تشير إلى القلق وهي تقلبات الحالة المزاجية، فقدان النوم، مشاعر النقص، العصية، والقابلية للاستشارة، والحساسية (أحمد عبد الحلق، ١٩٧٩، ص ١٥٥).

وتؤكد نظريات الشخصية التى رصدها (جليفورد ١٩٥٩)، و(ريموند كاتل ١٩٥٦)، و(إيزنك ١٩٦٠) أن القلق جزء من العوامل التى رصدها علماء الشخصية الثلاثة، وتؤكد الدراسات التى قدمها العلماء أن الشخصية نظام دينامى يهدف إلى توافق الفرد مع عناصر بيئته الخارجية، ويمكن وصف هذه العلاقة بين عنصرى الشخصية: الاتزان - عدم الاتزان، الانبساط - الانطواء، كما هو موضح فى الشكل (١٩).



شكل (١٩) علاقة الانبساط والانطواء والعصائية - الاتزان بدراسات الشخصية السابقة



نمط الشخصية (أ)

اتضح من تصورات الشخصية التي قدمها كل من «جليفورد»، كاتل «إيزنك» أنها تتكون من العديد من العوامل والتي استطاع علماء الشخصية اختزالها إلى نمط (*) الشخصية (أ). ويتميز الأفراد ذوو النمط (أ) بقدرة عالية على المنافسة والقيادة الجادة وعدم الصبر، وعدم المرونة مع الانغماس الشديد في العمل.

ويفضل الأفراد ذوو الشخصية (أ) الحياة الضاغطة ولديهم القدرة الاجتماعية. ويمتلكون قدرا من العداوة والبقالية للاستثارة والإحساس بضغط الوقت وعدم التحلى بالصبر والتنافس العام (Musante, 1983).

ويؤكد «هانسون» و«هوجن» على ارتباط السلوك للنمط (أ)، مع كل من القلق والطموح. والسلوك المميز لهؤلاء الأفراد أنهم يتكلمون بسرعة والدق بالأيدي، والمجلة والكفاح المستمر لإنجاز المزيد في أقل وقت ممكن بحيث يخلق مشاعر مزمنة بالقلق وعدم الراحة.

ويؤكد «چينكنز» بأن الأفراد ذوي نمط الشخصية (أ) لديهم إمكانية التعرض لأمراض الشرابين التاجية بالقلب لوجود القلق والاكتئاب، والاندفاعية العصبية، والاضطراب الانفعالي، والاغتراب، والغضب، والإحباط.

وفي دراسة قام بها سلز، ووان (Sules & Wan, 1989) باستخدام ما بعد التحليل Meta Analysis في الفترة ما بين ١٩٨٠ - ١٩٨٧ وتوصلا إلى النتائج التالية:

١- الغالبية العظمى من البحوث تناولت العلاقة بين نمط الشخصية (أ) والقلق والاكتئاب والعصبية.

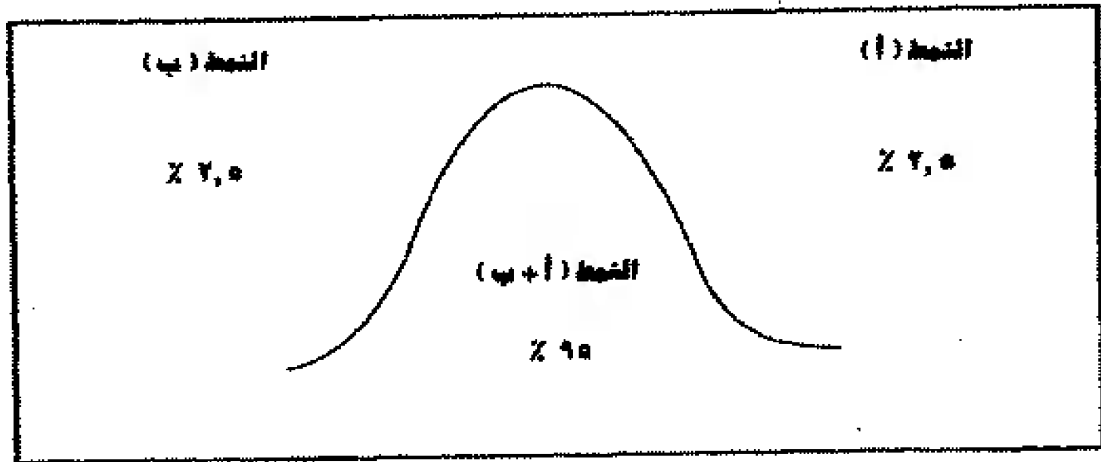
٢- استخدمت البحوث عددا كبيرا من مقياس الاضطراب الانفعالي منها مقياس «تايلور» للقلق الصريح، ومقياس الاكتئاب من قائمة «ميسوتا» متعددة الأوجه الشخصية، ومقياس «بك Beck» للاكتئاب، وقائمة أعراض التعاسة أو الأسسى Distress وكان مقياس العصبية لايزنك هو أكثر المقاييس استخداما.

ويمكن أن نصف الأفراد ذوي الشخصية النمط (أ) بكلمة واحدة أنها الشخصية التي تتسم بالاستثارة العالية والرغبة في التفوق، في المقابل الأفراد ذوو النمط (ب) يشعرون بأن الاسترخاء والراحة مقيدة وأن التوتر هو أحد العناصر التي تؤدي إلى قتل الإنسان.

(*) النمط عبارة عن مجموعة من العوامل، والعوامل مفهوم إحصائي يعبر عن مجموعة من السمات.



ولهذا فإننا نجد أفرادا يمكن أن نطلق عليهم النمط (أ) أو النمط (ب) ، لكن نجد أن هناك أفرادا يحملون النمطين وهم الأغلبية ، ويتضح ذلك في الشكل (٢٠) .



شكل (٢٠) توزيع الأفراد ذوي النمط (أ) ، والنمط (ب)

استبيان الشخصية من النمط (١) (*)

٣	العبارة	نعم	لا
١	هل ترى نفسك تقوم بأعمال متعددة فى وقت واحد (كما هو فى حالة المتحدث فى التليفون، والحديث مع آخرين وتدوين ملاحظات على الورق، والتأرجح للخلف والامام على المقعد طوال الوقت)؟		
٢	هل تشعر بالذنب عندما تقوم بالاسترخاء كما لو كان هذا الاسترخاء على حساب أعمال كان يجب إنجازها ؟		
٣	هل نصاب بالملل بسرعة من حديث الناس ؟ ، هل تجد فى نفسك رغبة فى مقاطعتهم، أو إيقاف حديثهم، أو جعلهم يسرعون فى الحديث بطريقة ما . ؟		
٤	هل تحاول تغيير دقة الحديث إلى اهتمامك أنت، بدلا من الاستماع إلى الحديث عن اهتمامات الآخرين؟		
٥	هل أنت دائما قلق ومتلهف على الانتهاء من عمل ما، فى سبيل البدء فى عمل آخر؟		
٦	هل أنت من النوع الذى لا يجدى معه أى اهتمام بالموضوعات التى لا تتصل بعمله مباشرة ؟		
٧	هل تفضل أن تمتلك رمام الأمر (مثل : أن تكون مستبصرا بأوضاعك أكثر من استبصارك بنفسك) ؟		
٨	هل تقوم بأداء معظم الأشياء (الأكل، والحديث، والسير،) فى سرعة كبيرة ؟		

(*) قام كل من أحمد عبد الحالى، ديفيد فونتانا، حمدى الغرماوى بتقديم نمط الشخصية (١).

#	العبارة	نعم	لا
٩	هل نجد من يشبهونك من الناس في نجد معك، وآخرون لا يشبهونك مصدرًا للضييق ؟		
١٠	هل تميل إلى العدوان البدني ؟		
١١	هل تميل أكثر إلى الفوز بدلا من مجرد المشاركة أو الاستمتاع بالشيء أو الموقف ؟		
١٢	هل نجد أنه من الصعب السخريّة من نفسك ؟		
١٣	هل نجد أنه من الصعب عليك إتابة أحد عنك في شيء ما . . ؟		
١٤	هل نجد أنه من المستحيل عليك غالبا أن توجد في لقاء دون فرض رأيك ؟		
١٥	هل تفضل إجازات النشاط (إجازة عمل) عن إجازات الاسترخاء والراحة ؟		
١٦	هل تدفع من هم في أسرتك (أطفال، وموظفين أو شركاء) إلى العمل في المستوى الذي تفرضه عليهم دون مراعاة لما يريدون هم . . ؟		
١٧	هل تحب العمل الفردي عن العمل الجماعي ؟		
١٨	هل أنت أول المتواجدين في الاجتماعات ؟		
١٩	هل ترغب أن تكون في مقدمة الصفوف في اجتماعات العمل ؟		
٢٠	هل أنت منضبط في مواعيد عملك ؟		
	الدرجة		



القوة الثالثة : الإجهاد النفسى Burnout

يعتبر الإجهاد أحد القوى الأساسية التى تتأثر بالقلق أو هى نتيجة للقلق، وعند طرح الأسئلة عليك ماذا تكون إجابتك عنها :

١- هل تمت ثمانى ساعات واستيقظت فى الصباح وأنت تشعر بالآتى :

أ- آلام فى الظهر.

ب- صداع.

ج- وجع فى العظام.

٢- هل تشعر بأنك منهك فى نهاية يوم العمل.

إذا كانت إجابتك «بنعم» فأنت تشعر بالإجهاد. هل تعرف لماذا ؟

أريدك أن تتذكر يوم السبت ماذا تفعل فيه سوف تجد أنه مثل الأحد ومثل أى يوم آخر.

فأحد أسباب الإجهاد ترجع إلى رتابة العمل اليومى، وبالتالى فإن تلك الرتابة تؤدى إلى الإجهاد. والإجهاد عبارة عن «تبديد للطاقة النفسية نتيجة الضغوط الحياتية، ويؤدى قيام الفرد بحل مشكلة تواجهه». ويرى «سيدرمان» أن الأفراد المنهكين غالباً ما يكون لديهم طاقة ولكن إيجارهم غالباً ما يكون أقل من هذه الطاقة وأن إنتاجهم أقل من قدراتهم.

ويرى (كوبر ومرشال 1976 Cooper & Marshal) أن الإجهاد يحدث نتيجة تكرار العمل اليومى مما يحدث نوعاً من الملل أو القيام بعمل فترة طويلة دون الحصول على إجازة أو الحصول على أجر منخفض أو الصراعات بين الفرد وزملائه أو رؤسائه أو العوامل الخارجية نتيجة عدم وجود البيئة الجيدة للعمل.

ويمكن تعريف الإجهاد Burn out بأنه جملة الأعراض العاطفية والجسدية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحسوية للفرد وأدائه فى الأعمال التى يقوم بها والدراسات التى أجراها (بيتز وأرنسون 1980 Piness, Arnson) أظهرت أن الإجهاد يتكون من ثلاثة مكونات هى :

المكون البدنى Physical Component

يمكن التعرف على هذا المكون من خلال الشعور بالإحباط والقلق والتوتر



المستمر، وسرعة الانفعال والغضب، وسرعة التهيج والبكاء، والاتجاهات السلبية نحو الموضوعات المتعلقة بالحياة كعدم الثقة بالنفس، وفقدان القدرة على العمل، وفقدان قيمة الذات.

المكون العقلي Mental Component :

يمكن التعرف على هذا المكون من خلال إبداء الفرد المقاومة عند الذهاب إلى العمل، ويتصف الفرد بأنه كثير النظر في الساعة، عدم الرغبة في الاتصال أو التعرف على أحد، غير مرن عند اتخاذ القرارات التي تتعلق بحياته ومستقبله، وعدم الرغبة في تحمل المسئولية، ولديه الرغبة في التغيب عن المواعيد التي يعطيها للآخرين.

مقياس الإنهاك

هذا المقياس وضعته في الأصل (كريستينا مالاو وسوزان جاكسون, Chrisstina, M. Susan, J. 1976) وأعدته فاروق عثمان (١٩٨٨) في صورته العربية. واستخدم المقياس للكشف على الإنهاك وعلى إنتاجية وإداء العاملين في المؤسسات؛ حيث وجدت علاقة ارتباطية عكسية بين الزيادة في درجات الإنهاك وانخفاض الأداء. ويتكون المقياس من (٢٥) عبارة وأمام كل عبارة (٦) اختيارات وعلى المفحوص اختيار واحد لكل عبارة وهذا موضع في مقياس الإنهاك.



مقياس الإنهاك

إعداد الدكتور / فاروق السيد عثمان

ضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن تكرار هذا الشعور لديك .

١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١
أشعر بأنني متصرف عن عملي .	أشعر بأنني منهك في نهاية يوم العمل .	أشعر بأنني مشابه لزملائي في كثير من العادات .	أشعر بأنني مستمتع شخصيا في مشكلات زملائي .	أشعر بأنني متعب عندما أستيقظ في الصباح لأواجه يوما جديدا في العمل .	أشعر بالضيق من الطريقة التي عاملت بها بعض زملائي .	يمكنني أن أفهم بسهولة كيف يتصرف زملائي نحو الأشياء .	أتجاهل بعض زملائي في العمل .	إن العمل مع زملائي وطلابي طوال اليوم هو في الحقيقة إجهاد لي .	أتعامل بفعالية مع مشكلات زملائي .	أشعر بأنني متبرم من عملي .

٢	العجاسات	موات قيلة في الجنة	موات واحدة في الجنة	موات قيلة في الجنة	موات واحدة في الجنة	موات قيلة في الجنة	موات واحدة في الجنة	موات قيلة في الجنة	موات واحدة في الجنة
١٢	أشعر بأن لي تأثيرا إيجابيا في حياة الآخرين من خلال عملي.								
١٣	لقد أصبحت أكثر قدرة تجاه الآخرين منذ أن تقلدت هذه الوظيفة.								
١٤	إنني قلق لأن هذه الوظيفة تحجز عواطفني.								
١٥	أشعر أنني نشيط جدا.								
١٦	أشعر أنني خائر العزيمة بسبب وظيفتي.								
١٧	أشعر أنني أصعب يجد ونشاط في وظيفتي.								
١٨	لا أهتم حقا بما يحدث لبعض زملائي.								
١٩	العمل مع الناس مباشرة يسبب لي إجهادا رائدا في العمل.								
٢٠	يمكنني أن أخلق بسهولة جوا لطيفا مع زملائي في العمل.								
٢١	أشعر بأنني مستهيج عندما أصعب مع زملائي.								
٢٢	لقد أنجزت عدة أشياء جديدة بالاهتمام في هذه الوظيفة.								
٢٣	أشعر وكأنني في نهاية المطاف.								
٢٤	أتعامل وأنا في عملي مع المشاكل بهدوء جم.								
٢٥	أشعر بأن زملائي يعتبرونني مشغولا عن بعض مشاكلهم.								



رقم	مرات قليلة في السنة	مرة واحدة في الشهر أو أقل	مرات قليلة في الشهر	مرة واحدة في الأسبوع	مرات قليلة في الأسبوع	كل يوم
١	١	٢	٣	٤	٥	٦
٢	١	٢	٣	٤	٥	٦
٣	٦	٥	٤	٣	٢	١
٤	٦	٥	٤	٣	٢	١
٥	١	٢	٣	٤	٥	٦
٦	١	٢	٣	٤	٥	٦
٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
٨	١	٢	٣	٤	٥	٦
٩	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٠	٦	٥	٤	٣	٢	١
١١	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٢	٦	٥	٤	٣	٢	١
١٣	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٤	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٥	٦	٥	٤	٣	٢	١
١٦	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
١٨	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٩	١	٢	٣	٤	٥	٦
٢٠	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢١	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢٢	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢٣	١	٢	٣	٤	٥	٦
٢٤	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢٥	١	٢	٣	٤	٥	٦

القوة الرابعة : الاغتراب النفسى Alienation

كثر الحديث فى الآونة الأخيرة عن ظاهرة الاغتراب ، والتي تكاد تمثل ظاهرة عامة وشائكة فى الكثير من الدول ، ولا شك أن هناك ظروفًا نفسية واجتماعية واقتصادية خاصة بكل دولة تجعل ظاهرة الاغتراب لها خصائصها وأشكالها الخاصة بها .

ويعنى مصطلح الاغتراب فى اللغة العربية أن اغترب يعنى ابتعد ونأى ، ويعنى تغرب وانفصل ، ويشير الاغتراب فى العلوم الاجتماعية إلى عملية القطيعة والانفصال التى تقع بين الذات والعالم الخارجى ، وهو يعنى الخلل العقلى أو انفصال الفرد عن ذاته .

ويرى «جيسبر» أن الفرد فى ظل ثورة المعلومات يواجه سبيلًا لا يتقطع من المعلومات والمعارف يصعب عليه التأكد من صحتها والتمييز بينها ، واختيار ما يناسبه ويشبع حاجته منها ، عاجزًا عن أن يهتدى إلى طريقه . فهو إذن بلا قوة وهو عبارة عن مكون من مكونات الاغتراب .

ونرى أن مفهوم الاغتراب يقع فى مضمون نظرية العقد الاجتماعى الذى قدمه «جان جاك روسو» لتفسير قيام المجتمع بمؤسساته وسلطاته المختلفة ، تلك النظرية تشير إلى المجتمع قد تكون نتيجة تخلق الافراد وتنازلهم طواعية عن حريتهم من أجل مصلحتهم وضمان أمنهم . ويرى «فسروم» أن الإنسان قد وهب الحرية من أجل الحصول على لقمة العيش ، ولكنه لا يستخدم هذه الحرية للتطور الشخصى ، بينما يتحرك مرارًا نحو المسايرة والامتثال محاولًا بذلك الحصول على علاقات آمنة داخل المجتمع .

ويرى علماء النفس أن الاغتراب هو حالة معينة لعلاقة الإنسان بنفسه وبغيره من الناس وأن الإنسان يشعر بالعزلة لأنه قد انفصل عن الطبيعة وعن بقية البشر ، بل وعن ذاته ، تلك العزلة التى تعبر عن موقف إنسانى عام ، فالطفل الذى يفصل عن أمه أثناء التحاقه بالمدرسة يشعر بالعزلة وقلة الخيلة وهى أحد بدايات الاغتراب ويرى «فيليس» أن الاغتراب يعتبر أمرًا حتميًا ، فيعانى الإنسان من الحرية قدر معاناته من العبودية ، ولذلك فالإنسان يتزعج إلى الهروب من الحرية إلى المسايرة الذاتية .

ويرى «أريكسون» أن الاغتراب يحدث خلال أزمة الهوية التى يبحث فيها المراهق عن ذاته حيث يحدث العداء بين تطور الأنا وتشتت الأنا الذى يمثل الاغتراب كعمق أساسى لتطور حرية الأنا .

ويذهب المفكر المعاصر «دانيال بل» إلى أن الاغتراب له معنى مزدوج هو الغربة والتشوي ، والغربة هى حالة اجتماعية نفسية يستشعر خلالها الإنسان بوجود مسافة عن مجتمعه فينفصل عنه ، والتشوي هو مقولة فلسفية تعنى أن الفرد يعامل كشيء ويتحول إلى شيء وتنتزع عنه شخصيته وبالتالي تشبها بالعلاقات .



أسباب الاغتراب :

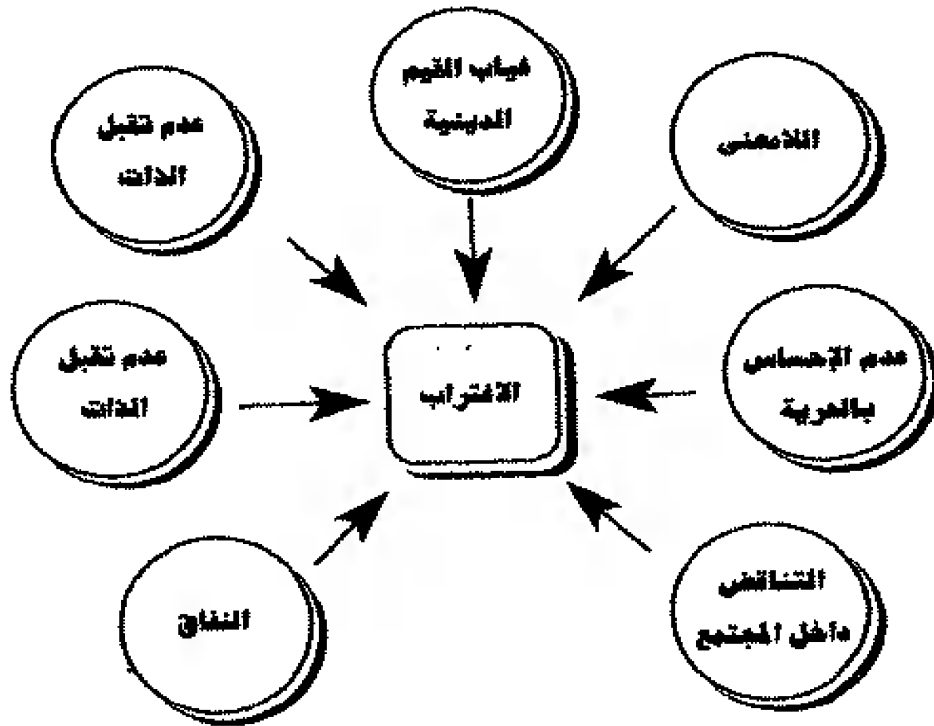
١- يعزو الاغتراب إلى طبيعة النمو ذاتها فإن بداية مرحلة المراهقة عبارة ما يطلق عليه أزمة المراهقة مما ينعكس في الإحساس بالاغتراب .

٢- يعزو الاغتراب إلى الظروف الحضارية التي يعيشها الفرد . وتؤكد الدراسات النفسية أن أزمة المراهقة ليست أزمة ثابتة في كل الحضارات، ولهذا فإن طبيعة النظام الاجتماعي والشقافي الذي يعيش فيه الفرد ويؤثر في تنمية الإحساس بالاغتراب .

٣- يعزو الاغتراب إلى إحباطات الطفولة وأساليب التنشئة الاجتماعية وكذلك العوامل المعرفية والوجدانية والشخصية، ويؤدي الاغتراب إلى عدة سلوكيات يمكن رصدها في الشكل (٢١) .

الاغتراب السوي واللاسوي :

الاغتراب السوي هو الاغتراب الذي يشعر به المبدع والمخترع والمفكر . فاغتراب الفرد يمثل الجانب الإيجابي، حيث إنه في قمة اغترابه يكون في قمة انتمائه لعالمه الذي يعيش فيه . أما الاغتراب اللاسوي فهو الاغتراب المدمر الذي يهدم ويؤدي إلى الانفصال والعدوان والهروب من الواقع إلى الخيال باستخدام العقاقير والمخدرات والإدمان .



شكل (٢١) العوامل المؤثرة في الاغتراب



الفصل الرابع إستراتيجيات التخفيف من القلق والتوتر

مقدمة

إستراتيجية العلاج السلوكي

• التحصين التدريجي

• العلاج بالغمر

• التدريب على المهارات الاجتماعية

• الاسترخاء

• التأمل

إستراتيجية اللعب وممارسة الرياضة

• نظريات اللعب

• الصداقة

• نموذج يانج للعلاج المعرفي



مقدمة

هل يستطيع أحسد أن يدعى أنه لم يصب بحالة من التوتر أو القلق جعلته يفقد النوم أو يفقد شهيته للأكل أو يفقد القدرة على التركيز. كلنا مررنا بالعديد من المواقف والحالات من التوتر والانفعال. . وإذا كانت المدنية أعطتنا الكثير من الرفاهية إلا أنها سلبت منا الكثير من حريتنا، كما أن المدنية الحديثة تتميز بتعقدها وزيادة متطلباتها، وتغير أسلوب الحياة تغيرا واضحا، حيث ظهر ذلك بوضوح في اتساع العلاقات الاجتماعية وتشابكها وتغير أشكالها إلى درجة كبيرة، مما أفقدها كثيرا من صفة الكل المتكامل وأصبحت الحياة الإنسانية خليطا معقدا من المشيرات والمواقف ودخل الفرد في تفاعلات كثيرة متنوعة ومتغيرة، تضمنت العديد من التحديات المعيشية والضغط الاجتماعي، مما عرضنا لأشكال مختلفة من الإحباط والصراع، وكان من نتيجة ذلك أصبح التوتر والقلق يسيطران على كثير من الأفراد. ويرى عبد اللطيف موسى (١٩٩٣) أن الناس المتوترون يفسحون بالكثير من أنفسهم، جهودهم مفرطة بدلا من أن تكون اقتصادية وفعالة، وقد ينجحون ولكن بتكلفة عالية عندما يذلون لأي جهد لأي غرض مهما يكن فإن ألياف العضلات تنقبض بشكل متعاقب لإحجاز المهمة المطلوبة، ويسعى الإنسان دائما إلى تحقيق أهدافه وغاياته، ولكن الغايات تتحقق عن طريق انقباض العضلات واسترخائها، ولكي يتم ذلك فإنه يجب عليك أن تحرق طاقتك الشخصية، والتوتر والانفعال الزائد هما أكبر وسيلة لإنفاق هذه الطاقة.

هل أنت من هؤلاء المبلررين في استهلاك طاقتك، سوف أرصد كيف تستنفد طاقتك دون أن تدري.

١ - القلق هو أول مصدر يمكن أن يستنزف طاقتك؛ ولهذا يمكن أن يطلق عليه القاتل الصامت. كم من عزيز علينا حدث وأن أصيب بجلطة في الدماغ أو شلل في اليد والرجل والسبب هو التوتر الزائد والقلق الدائم.

٢ - رجال الأعمال أكثر عرضة للإصابة بقرحة المعدة والإثنى عشر وعسر الهضم والسبب هو القلق الزائد.

٣ - التفكير المستمر دون الوصول إلى حل للمشكلة والخوف المستمر دون معرفة مصدره يؤدي إلى استنفاد الطاقة.

عزيزي القارئ لك أن تتساءل كيف يمكن تخفيف القلق والتوتر، والتخفيف يعني اختزال القلق والتوتر إلى أدنى حد ممكن، ولا يمكن التخلص من القلق لأن ذلك يعني أن يتوقف الإنسان عن أداء رسالته في الحياة، وما هي إستراتيجيات تخفيف القلق

والتوتر؟ يمكن رصد العديد من الإستراتيجيات التي تستخدم للتخفيف من القلق والتوتر والتي تتمثل فى الآتى:

١ - إستراتيجية العلاج السلوكى:

أ - التحصين التدريجى .

ب - العلاج بالغمر .

جـ - التدريب على المهارات الاجتماعية .

د - الاسترخاء .

هـ - التأمل .

٢ - إستراتيجية اللعب وممارسة الرياضة:

أولاً: إستراتيجية العلاج السلوكى.

عندما تجد نفسك مضطرباً سوف تجد بعضاً من الناس تفعل الآتى:

أ - فئة المدخنين يدخنون بشراهة وعندما تسألهم تجد أن الإجابة هى أن الضغط النفسى يجعلهم يدخنون للتخفيف من القلق .

ب - فئة أخرى تستخدم العقاقير وخاصة الحبوب المهدئة والنومة، ورغم ذلك أن هذه الحبوب تساعد على الاسترخاء ولكن تظهر مشكلة التعود بحيث تصبح جزءاً من حياة الفرد الذى يتعاطى هذه الحبوب .

جـ - فئة أخرى تستخدم المواد المخدرة مثل الهيروين ومخدر الحشيش والبانجو . وللأسف الشديد تجد أن معدل التدخين فى ازدياد وخاصة بين الشباب ويتضح من النتائج التى قدمها مصطفى سريف (١٩٩٦) كانت كالآتى:



جدول (٧) : يوضح عدد الطلاب الممارسين لمواد النفسية

الوصف	العدد	المواد النفسية	الصفحة
يتضح من عدد الطلاب الذين يستخدمون السجائر والأدوية النفسية	١٣٥٣ ٢٠٨٠	السجائر السجائر	تلاميذ الثانوى (١٩٨٧) طلبة الجامعات (١٩٩٠)
والمخدرات الطبيعية والكحوليات فى نزايده مستمر.	٥٠٣ ٥٠٨	الأدوية النفسية الأدوية النفسية	تلاميذ الثانوى (١٩٨٧) طلبة الجامعات (١٩٩٠)
	٨٢٦ ١٠٣٢	المخدرات الطبيعية المخدرات الطبيعية	تلاميذ الثانوى (١٩٨٧) طلاب الجامعات (١٩٩٠)
	٢٨٠٣ ٢٣٢١	الكحوليات الكحوليات	تلاميذ الثانوى (١٩٨٧) طلاب الجامعات (١٩٩٠)

ورغم أن استخدام السجائر والمخدرات والكحوليات يفيد فى خفض التوتر إلا أنها تؤدي إلى حالة من الإدمان، ويقصد بالإدمان التعاطى المتكرر لمادة مخدرة بحيث تصبح جزءا يعتمد عليه الفرد ولا يستطيع الفرد الاستغناء عنه، ومن أبعاد الإدمان ما يأتى:

- أ - ميل إلى زيادة جرعة المادة المتعاطاة وهو ما يعرف بالتحمل.
 - ب - اعتماد له مظاهر فسيولوجية واضحة.
 - ج - حالة تسمم عابرة أو مزمنة.
 - د - رغبة قهرية قد ترغم المدمن على محاولة الحصول على المادة النفسية المطلوبة بأية وسيلة.
 - هـ - تأثير مدمر على الفرد والمجتمع (مصطفى سويف، ١٩٩٦، ص ٤٧-٤٨).
- عزيزى القارئ هل تحب أن تخفض التوتر والقلق من خلال مجموعة المواد النفسية وتشعر بالعديد من المشاكل التي قد تكون أكثر ضررا من القلق نفسه. البديل يمكن أن نقدمه من منظور علم النفس. دعنا تبدأ سويا لتتعرف أكثر على إستراتيجيات خفض القلق.



١. التحصين التدريجي:

يرى علماء علم النفس السلوكي أن القلق سلوك مكتسب يمكن التخلص منه واختزاله إلى أدنى حد ممكن ونجد أن «بافلوف» صاحب الفعل الشرطي يمكنه استخدام مشيرات محايدة للتخفيف من القلق، وكذلك الفعل الشرطي الإجرائي كما قدمها «سكندر».

والفعل المنعكس الشرطي لبافلوف عبارة عن فعل يتشكل من تزامن بين مشير محايد وبين مشير طبيعي يؤدي إلى استجابة. مثل الطفل الذي يخاف من الظلام نتيجة ارتباط الظلام (مشير محايد) مع عقاب بدني يحصل عليه، ويتكرر هذا الارتباط الشرعي بين المثيرين يكتسب الطفل استجابة الخوف من الظلام.

والفلسفة التي ينطلق منها التحصين التدريجي هو بناء هرم من المخاوف بحيث يقع في قاعدته الأشياء الأقل في الخوف ثم الأشياء الأكثر في الخوف. ثم يقدم للمريض أقل المخاوف ثم الأكثر حتى يصل المريض إلى السيطرة على جميع مخاوفه بطريقة واقعية. مثل الذي يخاف من الحشرات لجعله يواجه الحشرة حتى يستطيع أن يمسكها ويتعامل معها.

٢. العلاج بالنفس:

يمكن أن نؤكد حقيقة علمية وهي أن العلاج بالتحصين التدريجي يفيد المرضى الذين لديهم مخاوف من الارتفاع أو الأماكن المغلقة، وقد حاول علماء النفس أمثال «بافلوف» و«سكندر» أن يعالجوا المرضى الذين عندهم مخاوف من الأماكن الفسيحة وبالتالي فإن وضع المريض في نفس الموقف مرة واحدة بحيث يجعله يتعود على الموقف ذاته. فإن المريض يمكن أن يشفى. ولكن قد يحتاج المريض إلى بعض المهدئات حتى تساعد المريض في التخلص من الخوف (*).

٣. التدريب على المهارات الاجتماعية:

يحدث القلق الاجتماعي نتيجة تفاعل الفرد مع جمهور من الناس فالمواجهة تؤدي إلى حالة من الخوف الشديد والهلع. وهذا ما يطلق عليه قلق المواجهة، فيقل التواصل بحيث يؤدي إلى ارتعاش في اليد والصوت والعرق المتصبب لدى المتحدث. يمكن أن نؤكد أن القلق الاجتماعي يكون معرضاً له الفرد ذو سمة العصائية أو سمة القلق كما أن الفرد الانطوائي يكون معرضاً للقلق الاجتماعي. عكس الشخص الذي يتبسم بسمة

(*) لمزيد من دراسة بعض الحالات، يمكن الرجوع إلى أ. د. سيد الرئيس في كتاب «وداعاً للقلق».



الاتزان الانفعالي والانسياب حيث إن المتبسط يكون لديه القدرة على التفاعل الاجتماعي والاتصال الجيد.

يبدأ العلاج النفسي بتدريب الفرد على اكتساب الثقة في النفس وذلك من خلال تكوين مفهوم ذات إيجابي. ويرى (سيمودندس ١٩٥١) أن الذات عبارة عن مجموعة من العمليات هي الإدراك والتفكير والتذكر المسنولة عن تطوير وتنفيذ خطة عمل للوصول إلى إشباع البواعث الداخلية. وتكون الذات من أربعة جوانب هي:

١ - كيف يدرك الفرد نفسه ؟

٢ - ما يعتقد عن نفسه ؟

٣ - كيف يقيم نفسه ؟

٤ - كيف يعزز نفسه ؟

ويرى ماكديوجال (McDougal) أن تكامل الشخصية يحدث نتيجة العوامل الآتية:

١ - عاطفة اعتبار الذات: وهي تتكون من عاملين هما:

أ - انتظام ما لدى الفرد من عواطف.

ب - انتظام هذه العواطف في بنائها وتكاملها في وحدة توجهها عاطفة الذات.

٢ - تأكيد الذات: يميل الفرد إلى تأكيد أي تأكيد ذاته بدافع التقدير والاعتراف والاستقلال، ويدفع تأكيد الذات إلى تحسينها، وحاجته إلى التقدير تدفعه إلى السعي دائما لإحراز المكانة والقيمة الاجتماعية، ويعمل حافز تأكيد الذات على اتباع الفرد للنجاح الذي حققه في مهام قيادته.

٣ - اعتبار الذات: وهو عبارة عن تقييم صريح للنقاط الحسنة والسيئة في الفرد. فالفرد الذي يمتلك درجة عالية على اعتبار الذات فإنهم يعتبرون أنفسهم أشخاصا مهمين يستحقون الاحترام، وباعتبار أن الذات تؤثر على تحديد مستوى الطموح للفرد.

ولكن كيف تساعد الفرد على التخلص من القلق الاجتماعي:

يمكن أن يتم من خلال:

أ - تدريب الفرد على مواقف يتم فيها التفاعل بين الفرد وجمهور من المستمعين.



ب- استخدام التعلم بالنموذج الذى قدمه باندورا وذلك من خلال نماذج حية يشاهدها الأفراد دور القلق الاجتماعى.

ج- دور المعالج النفسى فى تقديم الدعم للمريض من خلال المساندة النفسية والتشجيع حتى يتأكد من أن المريض تخطى فوريا المواجهة.

د- يمكن للمرشد النفسى أن يساعد المريض إذا كانت حالة المرض حقيقة باستبصار ذاته حتى يستطيع أن تتكون لديه الثقة فى النفس.

هـ- أخيرا تعلم كيف تثق فى نفسك، وذلك من خلال الدعم الذاتى الذى تحصل عليه نتيجة لمجارك فى المواجهة مع الناس.

٤. التأمل :

التأمل هو عبارة عن التفكير المكثف العميق، والاستغراق فى شئ أو فكرة. ويتحقق بالتركيز على شئ واحد وإزالة كافة العوامل التى تشتت الانتباه سواء الخارجية (مثل الصوت، الضوء) أو الداخلية (الجسدية، والانفعالية، وأى توتر آخر) والتأمل هو أسلوب للتدريب النفسى، يكتسب أشكالا مختلفة تتوقف على البيئة التاريخية والثقافية، وقد احتفظ الشرق والهند والصين والحضارات المرتبطة بهما، بأعظم قدر من دلالات مناهج التأمل، فالحضارة الهندية تستخدم اليوجا فى التأمل، فى حين تستخدم الديانة الطاوية فى الصين التأمل. أما حضارة الشرق وخاصة المسلمين تستخدم التصوف كنظام للتأمل. أما الديانة المسيحية فإنها كانت تستخدم الرهبة والعبادة فى الأديرة للتأمل، والتأمل فى كل هذه الحضارات والديانات عبارة عن الذوبان الدينى الصوفى لوعى الفرد فى مطلق يشبه المحيط، وهو موقف يتحقق كما لو كانت قراشة تحترق فى لهيب شمعة أو عروسة من الملح تذوب فى مياه البحر. وهناك اتجاه دينى صوفى للتأمل يفسره «كاندماج» لشخصيتين بشرية وإلهية غرسته الديانة المسيحية. وفى القرن العشرين صيغت أساليب التأمل فى بعض مدارس التحليل النفسى، وخاصة علم النفس التحليلى كنظام للتدريب الجسدى النفسى، الذى يهدف إلى التأثير العلاجى ولا يرتبط بأية أفكار دينية صوفية، ويمكن استخلاص النتائج للتأمل للتخفيف من القلق والتوتر فى الآتى:

١ - استحضار منظرا جميلا واحتفظ به.

ب - أغلق عينيك ولا تفكر فى أى شئ آخر سوى المنظر الجسميل الذى استحضرت.

ج- ركز فى المنظر بدرجة كبيرة. تعلم أن تأخذ فترة خمس دقائق ثم رد الوقت حتى تصل إلى خمس عشرة دقيقة يوميا.



د - هل تعلم أن التأمل يؤدي إلى خفض عمل الجهاز اللاإرادي إلى أدنى حد ممكن مما يتناقض الأيض وتراجع كهرباء الدماغ من «ألفا» إلى «بيتا» حتى تصل إلى «جاما» أو «دلتا» مما يؤدي إلى انخفاض التوتر والقلق مما يجعل الفرد نشطا وذات طاقة عالية.

٥. الاسترخاء :

حالة هدوء تنشأ في الفرد عقب إزالة التوتر بعد تجربة انفعالية شديدة أو جهد جسدي شاق، وقد يكون الاسترخاء غير إرادي (عند الذهاب إلى النوم) بحيث تتحول كهرباء الدماغ من ألفا (في حالة الاستيقاظ) إلى دلتا (في حالة النوم). أو إرادي عندما يتخذ المرء وضعا مريحاً ويتصور حالات باعثة على الهدوء عادة أو يرخي العضلات المشاركة في أنواع مختلفة من النشاط، وأحد الأساليب الفعالة لتعليم الاسترخاء إحداث تجارب عن طريق أجهزة تكشف عن مستوى النشاط الكهربائي الحيوي لتجعله في متناول إدراك الشخص.

وإن استرخاء أي عضلة يعني الانعدام التام لكافة الانقباضات فلا تبدى العضلة أي مقاومة للشلل وتبدو ساكنة مرتخية، وعندما تكون العضلات مسترخية تماما فإن الأعصاب الذاهبة إليها والآتية منها لا تحمل أي رسالة حركية أو حسية، بمعنى أن تكون ساكنة كلية، وينعدم النشاط الكهربائي بها، ومن الواضح أن درجة قصوى من الاسترخاء مطلوبة ويطلق على ذلك «الاسترخاء المتدرج أو المتزايد».

ولقد أثبتت التجربة أن الإثارة المزمنة والقلق والتوتر والغضب يمكن أن تزول بالاسترخاء ويقدم عبد اللطيف عثمان (١٩٩٣) (*) برنامجا للاسترخاء العام على النحو الآتي:

١ - عليك أن تتخذ وضعا مريحاً على سرير أو أريكة عريضة ثم استمر على النحو التالي:

- الذراع الأيمن: مارس إرخاءه نحو ساعة أو أكثر يوميا لمدة ستة أيام.
- الذراع الأيسر: استمر في إرخاء الذراع الأيسر نحو ساعة أو أكثر يوميا لمدة ستة أيام.
- الساق اليمنى: استمر في إرخاء كلا الذراعين، وفي نفس الوقت مارس إرخاء الساق اليمنى نحو ساعة أو أكثر لمدة تسعة أيام.

(*) لمزيد من الدراسة يمكنك الرجوع إلى كتاب من الاسترخاء للمؤلف أ.د. عبد اللطيف موسى عثمان، ١٩٩٣ م.



- الساق اليسرى: استمر في إرخاء الذراعين والساق اليمنى وفي نفس الوقت مارس إرخاء الساق اليسرى لمدة تسعة أيام.

- اجلس متصباً وعيناك مفتوحتان. أرخ عينيك إلى أقصى حد ممكن حتى تشعر بحرقان ثم أغمضهما، كرر ذلك نحو ساعة ليوم واحد.

- القراءة: مارس التمرين على الاسترخاء أثناء القراءة نحو ساعة يومياً لمدة يومين أو أكثر.

- الكتابة: مارس التمرين على الاسترخاء، أثناء الكتابة نحو ساعة يومياً لمدة يومين أو أكثر.

- المحادثة: مارس التمرين على الاسترخاء أثناء المحادثة نحو ساعة يومياً لمدة يومين أو أكثر، ويصلح ذلك في خفض القلق الاجتماعي.

ثانياً: إستراتيجية اللعب والممارسة الرياضية:

يعد اللعب وسيلة فعالة لخفض التوتر والانفعال الزائد والقلق، ويقول الشاعر الألماني فريدريك شيلر:

«إن الفنان يخلق مملكة الجمال،

وهي مملكة مغايرة لمملكة

الطبيعة التي قانونها الضرورة

وهي مملكة مغايرة لمملكة

الأخلاق التي قانونها الواجب المفروض

إنما مملكة الجمال تتأسس

على الحرية وقانونها الأسمى خلق الحرية بالحرية

لكن شرط تأسيس الحرية أنها أشبه

باللعب القائم على النظام دون غرض

خارجي... وأن الابتهاج الحر يقع ضمن

احتياجات الإنسان... إن قانون الجمال هو الحرية

وقانون الحرية هو اللعب... .

واللعب هو نزع الغربة من العالم

والإنسان لا يلعب إلا عندما يكون

إنساناً بكل ما في هذه الكلمة



من معنى... وهو لا يكون إنساناً
كاملاً إلا عندما يلعب».

مفهوم اللعب

يطلق اللعب عادة على كل الأعمال غير الجدية التي تسجل في الحالة التلقائية، وعدم التقيد بقيد ما، أو اعتبار لغير قانون اللعبة، أو الشعور بالمشولية من ناحية والارتياح المتجدد أثناء القيام بها، واللذة التي يجدها الفرد فيها، والمتابعة والاستمرار للحصول على أكبر قسط من اللذة من ناحية أخرى (حامد عبد القادر، ١٩٦٦).

فقد جود «Good, 1965» تعريفاً للعب وهو عبارة عن «نشاط موجه أو غير موجه يقوم به الفرد من أجل تحقيقه والتسلية ويستغله الأفراد عادة ليسهم في تنمية سلوكهم وشخصياتهم بأبعادها المعرفية والجسمية والوجدانية.

ويعرف شابلين (Chaplin, 1965) اللعب بأنه «نشاط يمارسه الأفراد في صورة فردية أو جماعية بقصد الاستمتاع ودون أي دافع آخر».

ويعرف عدس ومصالح (١٩٨٠) اللعب بأنه «استغلال طاقة الجسم الحركية في جلب المتعة النفسية للفرد».

ويرى بيرسي (١٩٥٠) أن اللعب «عبارة عن كل نشاط يقوم به الإنسان لمجرد النشاط، من غير أدنى اعتبار للنتائج التي قد تسرتب عليه أو تنتج منه بحيث يمكن الكف عنه أو الاسترسال فيه بمحض الإرادة ومن غير أدنى إرغام».

وظائف اللعب

لخص أرنود (Arnoud, 1974) وظائف اللعب في الآتي:

- ١ - يعمل اللعب كمولد ومنظم لعمليات التعلم المعرفي.
- ٢ - يساعد اللعب في السيطرة على القلق والصراعات النفسية العادية.
- ٣ - يساعد اللعب في تحقيق النمو الجسمي والمهارات العقلية.
- ٤ - يساعد اللعب في تعلم الطرق المختلفة لحل المشكلات.
- ٥ - يساعد اللعب في تعلم الابتكار والاختراع.
- ٦ - تسهم الرياضة والتمارين إلى تخفيف حدة الضغوط النفسية، وتساعد على تقييم القلق بحيث تؤدي إلى تخفيف القلق.
- ٧ - يؤكد راشيل أن اللعب ينمي الخبرة الذاتية للفرد، ويساعده على اكتساب الثقة في ذاته.



نظريات اللعب

يوجد العديد من النظريات التي تفسر اللعب. وقد اختلف علماء النفس في تفسير اللعب كظاهرة من الظواهر الإنسانية التي اتصلت بالإنسان حتى صارت جزءاً من حياته الاجتماعية. ففي مرحلة من المراحل كانت الألعاب تمثل أحد الطقوس التي يلجأ إليها الإنسان ليتخلص من توتراته وانفعالاته. وقدم كل من حامد عبد القادر، ومحمد الإبراشي (١٩٦٦) مع مالك سليمان (١٩٨٦) العديد من النظريات التي تفسر اللعب والتي تتلخص في الآتي:

أولاً. نظرية الطاقة الزائدة،

قدم «شيلر» و«سبنسر» هذه النظرية، حيث كانا يعتقدان أن اللعب مهمته الأصلية التخلص من الطاقة الزائدة حيث يحتاج الطفل إلى ممارسة مجموعة من أنشطة اللعب حتى يستطيع تقليل الطاقة، واللعب هام في مرحلة الطفولة لمساعدة الطفل في تكوينه الجسمي والنفسي، وغالباً يكون اللعب من أجل اللعب في تلك المرحلة. ويمكن الاستفادة من تلك النظرية في مساعدة الاطفال مرتفعي النشاط في تفريغ طاقاتهم من خلال ممارسة الأنشطة المعدة لهم في رياض الأطفال.

ثانياً. نظرية الإعداد للحياة المستقبلية،

قدم «كارول جروس» هذه النظرية، ويرى جروس أن اللعب يمرن الأعضاء الجسمية، وبذلك يستطيع الطفل أن يسيطر سيطرة تامة عليها وأن يستعملها استعمالاً حراً في المستقبل، وهو بذلك يمكن أن يقوم بعملية التأزر البصري والحركي، كما يساعد اللعب الطفل في التحكم في عضلاته الكبرى ثم عضلاته الصغرى. فاللعب يعد الطفل للمستقبل.

وترى هذه النظرية أن الطفل يمتلك من الآليات التي تؤهله أن يقوم بدوره بنجاح في المستقبل إذا تم إعداده الإعداد السليم، ويحكن استخدام اللعب كأحد نماذج الإعداد الناجح في ممارسة دوره في الحياة.

ثالثاً. النظرية التلخيصية،

قدم هذه النظرية «ستانلى هول»، ويرى أن اللعب تلخيص لضروب النشاطات المختلفة التي مر بها الإنسان عبر الأجيال المتعاقبة، واستخدم الإنسان نماذج كثيرة من اللعب لكي تساعد في عمليات القنص والصيد والتسلق. فالإنسان يلخص في لعبه أدوار المدنية التي مرت عليه. وترى هذه النظرية أن المهارات التي تعلمها جيل من



الاجيال سوف يقدمها للجيل التالى الذى يمكن أن يضيف إليها، ويمكن أن نرى هذه النظرية أنها غير مقبولة فى تفسير التقدم الذى يحدث نتيجة استمرار الأجيال.

رابعاً- نظرية التحليل النفسى،

ترى هذه النظرية أن ألعاب الأطفال تساعد على التخفيف مما يعاين من القلق الذى يحاول كل فرد التخلص منه بأية طريقة، واللعب إحدى هذه الطرق، وتشبه هذه النظرية إلى حد ما نظرية الطاقة الزائدة.

ويعبر اللعب فى تلك النظرية عن رغبات مسحوبة أو متاعب لا شعورية، وهو تعبير يساعد على خفض مستوى التوتر والقلق عن الطفل واللعبه هى تعبير صريح عما يشعر به الطفل. كذلك رسوم الأطفال تعتبر وسيلة فعالة تخبر عما يكتنه الطفل فى منطقة اللاوعى (اللاشعور). وقد أشار فرويد إلى أن اللعب هو الوسيلة التى يستطيع الطفل أن يحقق بها إنجازاته الأولى الثقافية والنفسية. فاللعب هو لغة الطفل فى التعبير ووسيلة أيضاً فى الاتصال بالآخرين.

خامساً- نظرية النمو الجسمى،

قدم هذه النظرية العالم «كارث» حيث يعتقد أن اللعب يساعد على نمو الأعضاء ولا سيما المخ والجهاز العصبى. فالطفل عندما يولد لا يكون مخه فى حالة متكاملة. وبما أن اللعب يشتمل على حركات تسيطر على تنفيذها كثير من المراكز المخية فإن النمو الجسمى يساعد على استخدام أساليب من اللعب التى تتطور مع زيادة العمر.

سادساً- نظرية الاستجمام،

ترى هذه النظرية أن الإنسان يلعب كى يريح عضلاته المتعبة وأعصابه المرهقة التى أضناها التعب، ذلك لأن الإنسان يستخدم عضلاته بصورة أثناء لعب مختلف عن استخدامها فى العمل، فالعضلات تعمل أثناء العمل ولكنها تشعر بالراحة والاسترخاء والاستجمام أثناء اللعب.

سابعاً- نظرية فيجوتسكى Vygotsky:

يرى «فيجوتسكى» أن الطفل الصغير يميل إلى اختزال حاجاته بصورة فورية. ومع تقدم عمره ودخوله فى مرحلة رياض الأطفال فإنه يعبر عن رغباته بصورة تلقائية فى صورة لعب، ويتميز اللعب فى تلك المرحلة بالتلقائية والتخيل، ويؤدى اللعب دوراً



رئيسيا في نمو الطفل، فالنشاط التخيلي وإبداع الأهداف، وصياغة الدوافع الاختيارية إنما تظهر من خلال أنماط اللعب التي يمارسها الأطفال، ويسهم اللعب في تحقيق ما يلي:

١ - التفكير المجرد: يساعد على الإسراع في تنمية التفكير المجرد من خلال تنمية بعض المهارات في عملية تنظيم شبكة من التفكير المنظم، وفي مرحلة ما قبل المتوسط ينقلب اللعب إلى عمليات داخلية وفكر مجرد.

٢ - ضبط الذات: إن التزام الطفل بقواعد اللعب وأنظمته يوفر له المتعة، كما يتعلم الطفل أن يسيطر على عناصر البيئة الخاصة بأنظمة اللعب ويتعلم أيضا القيام بعملية ضبط الذات.

٣ - اللعب نشاط إنساني: يرى بعض من العلماء أن اللعب يشبع حاجات الطفل ويجعله في حالة نماء مستمر، فإن الطفل تتغير أنماط اللعب عنده من مرحلة عمرية إلى أخرى. كما يؤكد علماء النفس أن اللعب هو نشاط إنساني أصيل.

ثامنا - نظرية جان بياجيه،

اهتم بياجيه (Piaget, 1962) بملاحظة اللعب عند الأطفال في المراحل العمرية المختلفة، ووصف التفاعل الذي يتم أثناء اللعب بين الطفل وبيئته، وقرر أن هذا التفاعل هام وجوهري في عملية النمو، ويعتقد بياجيه أن عملية التمثيل والمواءمة ضروريتان لنمو الطفل ويرجع النمو العقلي إلى التبادل المستمر والنشاط بين عملية التمثيل وعملية المواءمة، واللعب عند بياجيه هو طريقة تستخدم لكي تناسب الاسكيمات التنظيمية لدى الطفل، ويتطور اللعب في مراحل مختلفة حسب نظرية النمو المعرفي عند بياجيه وهي كالآتي:

أ - اللعب التدريبي Practice Play: يبدأ هذا النمط من اللعب من الميلاد حتى سن الستين تقريبا. وغالبا يرتبط اللعب في تلك المرحلة العمرية بجسمه أو المحيطين به، ويكتسب الطفل بعض المهارات مثل إلتأزر الحس حركي الضروري لممارسة الموضوعات في المكان والزمان، وأن يرى الرقبة السببية بينهما.

ب - اللعب الرمزي Cymbolic Play: إنها مرحلة اللعب التخيلي الذي نجهه عند غالبية أطفال الحضنة تمتد حتى سن السابعة تقريبا، وفي هذه المرحلة يحاول الطفل أن يخضع الواقع بحيث يلائم اهتماماته وحاجاته الخاصة، كما يستخدم الكلمات ليرمز إلى تصورات وأفكاره ومشاعره الداخلية.

ج - اللعب المنظم Games Play: وهي مرحلة اللعب الذي تحكمه القوانين المتفق عليها، والذي يمثل سلوك اللعب عند الأطفال الكبار. وهي مرحلة أطلق عليها



«بياجية» مرحلة التقليد المادى المحسوس . ويتجه الطفل فى تلك الفترة نحو «واقع» حيث يميل إلى التعارف مع الآخرين حتى يلائم هذا الواقع (سيد الطواب ، ١٩٨٥) . ويرى بياجيه (Piaget, 1962) أن اللعب هو أساس كل الأشكال العليا فى الأنشطة العقلية ؛ ولذا فهو يعمل كقنطرة للمسور من الذكاء الحسى الحركى إلى ذكاء العمليات العقلية المعقدة والمجردة :

واللعب فى تصور بياجيه عبارة عن أى سلوك يتميز بتغليب التمثيل (Assimilation) على التواءمة (Accommodation) . ولما كان اللعب من وجهة نظر بياجيه يمثل أحد مجالات التمثيل وفقا لمفهوم بياجيه فإنه ليس من الضرورى وجود اللعب وهذا يتمشى من مبدأ اللعب من أجل اللعب .

وقدم أحمد بلقيس ، توفيق مرعى (١٩٨٧) فى كتابهما بعنوان «سيكولوجية اللعب» أهم الفروق فى تفسير اللعب عند كل من «جان بياجيه» و«ميجموند فرويد» التى تأخذ التصور التالى :

تصورات بياجيه:

- ١ - اللعب واقعى .
- ٢ - اللعب وسيلة تعلم .
- ٣ - يقوم على التوفيق بين الإمكانيات والبيئة .
- ٤ - يهتم المعلم .
- ٥ - يعتبر كل ما فى البيئة مصدرا للتعلم .
- ٦ - يستوجب تحسين وتنظيم الألعاب واستغلالها .

تصورات فرويد:

- ١ - اللعب إيهامى .
- ٢ - اللعب وسيلة علاج من الأمراض النفسية .
- ٣ - يقوم على التوفيق بين الواقع والخيال .
- ٤ - يهتم الوالدين .
- ٥ - على الوالدين تهيئة الفرص للعب أطفالهما .
- ٦ - يمكن استغلاله لحل المشكلات النفسية .

إن تفسير «بياجيه» للعب يرتبط بعمل المعلم، فعلى المعلم أن يعتبر كل ما فى البيئة مصدرا للتعليم، وعليه أن ينظم الاطفال من خلال الأنشطة التعليمية والممارسة، وإذا أحسن التخطيط لها فستكون بالنسبة للتعلم لعبا ممتعا وليس تعليما مفروضا عليه من الخارج. إن تفسير «فرويد» يرتبط بمهمة الوالدين أكثر من المعلم، فعلى الوالدين أن يوفرنا فرص اللعب لأطفالهم، وأن يحاولوا حل المشكلات النفسية التى تواجه طفلهم من خلال اللعب بأشكاله وأنواعه المختلفة (أحمد بلقيس، توفيق مرعى، ١٩٨٧، ص ٣٢).

وفى تصور قدمه هنريوت (Henriot, 1969) لتقسيم اللعب وضع تنظيما ينقسم إلى ثلاثة مراحل متميزة هى:

أ- اللعب الإيهامى: حيث يتغمس الطفل كليا فى الخيال ويحول العالم الحقيقى إلى عالم خاص به فلا يعود الكرسي كرسى كرسيا بل يتحول إلى سيارة، ولا الدمية دمية بل طفلا نائما أو صاحبيا يتحدث ويأكل.

ب- اللعب الواقعى: حيث يتعلم الطفل اكتساب العديد من المفاهيم فهو يدرك العلاقة بين اسم الكرسي واستعماله، ويتعامل مع هذه المفاهيم والألعاب على أساس ما هى عليه فى الواقع.

ج- اللعب الواقعى الإيهامى: حيث يتعلم الطفل أن يستخدم خياله لجعل النشاط يتخذ شكل النشاط الخاص باللعب، وهذا اللعب يسهم فى تطوير الاطفال عقليا ووجدانيا.

ثالثا، الصداقة Friendship

يمكن استخدام الصداقة لعلاج مشكلات القلق والتوتر والانفعال الزائد، حيث إن الإنسان كائن اجتماعى لا يستطيع أن يعيش بمفرده منزويا مجترا مشاكله ولكنه يسعى دائما أن يكون له صديق يشاركه أفراحه وأحزانه، ولاشك أن الصداقة الحقيقية تعتبر متنفسا حقيقيا عن التوترات النفسية.

مفهوم الصداقة:

عرف «أنجلش وأنجلش» الصداقة «أنها علاقة بين شخصين أو أكثر تتسم بالجادية المتبادلة المصحوبة بمشاعر وجدانية تخلو عامة من الرغبة الجنسية».

وعرف «روماسون» (Ramson, 1985) الصداقة «بأنها علاقة اجتماعية تقوم على تماثل الاتجاهات بصفة خاصة، وتحمل دلالات بالغة الأهمية تمس توافق الفرد واستقرار الجماعة» وفى ظل تلك العلاقة يحصل الأصدقاء على فوائد متنوعة تشمل:



- ١ - المساندة والتشجيع ودعم الثقة بالنفس والتقويم الإيجابي للذات .
 - ٢ - التحقق من صحة الأفكار والآراء الشخصية بعد تهيئة الظروف الجسرة للإفصاح عنها .
 - ٣ - النفع المباشر بتسخير الوقت والموارد الشخصية لخدمة الصديق وتلبية حاجاته (أسامة أبو سريع ، ١٩٩٣ ، ص٣٨) .
- وتؤكد البحوث التي تناولت تأثير المساندة الاجتماعية في خفض مشاعر التوتر والمشقة ، ويرى ألبى Alpee أن الاضطراب النفسي محصلة لناتج المعادلة الآتية :

الاستعدادات « أحداث الحياة

= **الاضطراب النفسي**

المقاومة « المساندة الاجتماعية

ووفقا لهذه المعادلة تقل احتمالات الاضطراب النفسي وتقوى قدرة الشخص على مقاومة أحداث الحياة العاكسة عندما يتلقى المساندة الاجتماعية من أهله أو أصدقائه وزملائه ما يعينه على تجاوز الأزمات والحن (أسامة أبو سريع ، ١٩٩٣) .

أساليب دعم مهارات الصداقة والتفاعل الاجتماعي (*) :

يمكن رصد بعض من أساليب دعم مهارات الصداقة وتحسين الكفاءة الاجتماعية ، والتي يمكن تصنيفها في الآتي : الأساليب التي تركز على الشخص الذي يفتقد الكفاءة الاجتماعية :

أ - **التعلم بالنموذج** : يعتمد هنا الأسلوب على إتاحة الفرصة للشخص من خلال التقليد ، وذلك بأن يشاهد المتدرب بعض النماذج وهي تؤدي الاستجابة الصحيحة المطلوب تعلمها بطريقة صحيحة ، ثم تقديم التغذية الراجعة (Feedback) وتعريفه بالأخطاء حتى يستطيع إنجاز المهام الاجتماعية من خلال النموذج ، وهذا النموذج يستند في الأساس على نظرية التعلم الاجتماعي لبندورا .

ب - **القراءة** : تعتمد هذه الطريقة على تشجيع المتدرب على قراءة بعض الكتب المتخصصة التي تفيده في التغلب على الصعوبات النفسية التي يعاني منها مثل المخاوف والقلق والتوتر ، ومن الكتب التي يمكن أن يقرأها المتدرب وهو كتاب «كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس»^{٢٩} ومؤلفه هو

(*) لمزيد من الفهم يمكن الرجوع إلى كتاب «الصداقة من منظور علم النفس» ، تأليف د. أسامة محمد أبو سريع ، ١٩٩٣ .



«دليل كارينجى»، ويذكر «كارينجى» ست طرق من شأنها أن تجلب محبة الناس ويصوغها على النحو الآتى:

- ١ - أظهر اهتماما بالناس.
- ٢ - ابتسم للآخرين.
- ٣ - تذكر أسماء من تكلمهم.
- ٤ - كن مستمعا جيدا.
- ٥ - تكلم فيما يسعد الآخرين.
- ٦ - أسبغ التقدير على الشخص الذى تحدث.

نموذج «يانج» للعلاج المعرفى

فى إطار التسويجيه المعرفى طور يانج (Young, 1980) نموذجا لعلاج مشكلة العزلة، ويتضمن برنامج يانج ست مراحل متدرجة: (أسامة أبو سريع، ١٩٩٣ ص ٢٤٩ - ٢٥٠):

- ١ - أن يشعر الفرد بالرضا عن نفسه.
 - ٢ - أن يشترك فى نشاطات مع عدد من الأصدقاء.
 - ٣ - أن يشترك فى إفصاح متبادل عن الذات مع صديق مؤثوق فيه.
 - ٤ - أن يسعى نحو صديق يشعر بإمكان عقد صداقة حميمة معه.
 - ٥ - إرساء علاقة حميمة مع صديق مناسب من خلال الإفصاح عن الذات.
 - ٦ - دعم الشعور بالالتزام الوجدانى لصديق اعتر بصداقته.
- ورغم أن الصداقة مهمة لخفض مستوى القلق والتوتر إلى أدنى حد ممكن. إلا أن الفرد المتقاتل والسعيد يمكنه أن يختزل القلق والتوتر.

ويمكن استخدام السعادة للتغلب على القلق والتوتر، حيث إن الدراسات سيكولوجية اهتمت بدراسة الانفعال ولكن اهتمام الدراسات كان منصبا على الجانب سى للانفعالات مثل القلق والاكتئاب، ولكن العلماء أهملوا الجانب الإيجابى لآلات وهى السعادة.

مفهوم السعادة

السعادة هى شعور بالرضا، والإشباع، وطمأنينة النفس، وتحقيق الذات، شعور بالبهجة، والاستمتاع، واللذة، والرضا عن الحياة.



٢	الهاجة	البنسبوسود	متوسط البند
٨	الصحة	الحفاظ على اللياقة الجسمية الحفاظ على اللياقة لأسباب صحية	٢,٤٧ ٢,٤٦
٩	التقدير	الحصول على تقدير وإعجاب الآخرين أن تكشف عن إمكاناتك للآخرين	٢,١١ ٢,١٥
١٠	التحدى / المنافسة	الدخول في منافسات تجريب نفسك في مواقف صعبة	١,٨٧ ٢,٣١
١١	القيادة	تنظيم أنشطة الفرق والجماعات أو المنظمات للحصول على مكانة قيادية	١,٧٩ ١,٤٨

وفي دراسة قام بها المؤلف (فاروق عثمان، ١٩٨٨) عن بعض العوامل النفسية والديموجرافية التي تؤثر على إنتاجية أستاذ الجامعة. وكانت العوامل هي الرضا عن العمل، والاستمتاع بأوقات الفراغ، والإنهاك النفسي، وقد اتضح أن أكثر العوامل تأثيراً على إنتاجية أستاذ الجامعة الاستمتاع بأوقات الفراغ. ورغم ذلك كانت عينة الدراسة لا تعرف كيف يستمتع بأوقات الفراغ. وتؤكد الدراسات التي قام بها آلن (Allin, 1980)، جودباي (God bay, 1976)، وباركر (Parker, 1976) أن أداء وإنتاجية الأفراد تزيد، بل بعد الاستمتاع بأوقات الفراغ منها جيداً لنجاح الفرد في مهنته.



يمكن رصد أهم الخصائص للأفراد السعداء والتي تتضح في الجدول التالي :

جدول (٩) : يوضح خصائص الأفراد السعداء.

المصدر	الخصائص
(Emmons, Diener 1985) Headey 1994, Wearing,(1986) (Tolor, 1978)	الانسياب-الشعور بالرضا-الهناء الإيجابي-اتساع العلاقات الاجتماعية.
(Diener, 1984)	الضسبط الداخلي-القدرة على الاختيار-القدرة على التحكم في الأحداث.
(Wilson, 1967)	القدرة على حل الصراعات-تحقيق درجة من التكامل في الشخصية.
(Wessman, Ric;s, 1966)	الدفع-الصدق-الإخلاص-مستريح في علاقات حميمة-ضمير حي-قادر على مواجهة الأحداث-التفائل في حل المشكلات.
(Palys, little, 1983)	الشعور الذاتي بالرضا-الاستمتاع بأوقات الفراغ-الاندماج في الأنشطة.

ويرى مايكل أرجايل (Michael Argyle, 1987) أن تحقيق السعادة من السهل أن
نصل إليها من خلال :

- ١ - التفكير في الأحداث السارة الحديثة ، ومشاهدة الافلام السينمائية أو
التلفزيونية الفكاهية ، والاستماع إلى موسيقا مرحة ، وبالابتسام وبالنكات
وبالهدايا الصغيرة .
- ٢ - يمكن زيادة معدل حدوث الأنشطة السارة الأكثر فعالية . مثل الرحلات
والأنشطة الرياضية والتجمعات الحياتية .



٣ - العلاقات الجيدة من أهم مصادر السعادة. كأن يكون الفرد متزوجا ربة سعيدة وله أصدقاء وعلاقته جيدة مع أفراد الأسرة والأقارب وزملاء العمل والجيران، وربما يحتاج الفرد لكي يحقق هذه العلاقات إلى التدريب على المهارات الاجتماعية.

٤ - يعتبر العمل ونشاط وقت الفراغ اللذان يحققان إشباعا هما المصدرين الرئيسيين الآخرين للسعادة إذ يوفران شعورا بالرضا الذاتي من خلال الاستخدام الناجح للمهارات وإحراز الأعمال وصحة الآخرين، والإحساس بالهوية والانتماء وتنظيم الوقت، وتؤدي الرياضة إلى تحسين الصحة البدنية والنفسية وكذلك الإجازات والأشكال الأخرى من الاسترخاء.

عزيزى القارئ تذكر ما يلى:

أن الشخصية جزء هام يعبر عن القلق، وأن الحالة المزاجية تؤثر على القلق، ويمكن رصد النشاطات السارة التى تؤثر على الحالة المزاجية طوال اليوم (مأكل أرجايل، ١٩٩٣).

النشاطات السارة التى

تؤثر على الحالة المزاجية طوال اليوم

أولاً: التفاضل الاجتماعى

- ١ - التواجد مع أناس سعداء.
- ٢ - جعل الناس يهتمون بما تقول.
- ٣ - التواجد مع الأصدقاء.
- ٤ - أن تلاحظ أنك جذاب.
- ٥ - ملاحظة الناس بلطف.
- ٦ - أن تدخل فى مناقشة صريحة ومفتوحة.
- ٧ - أن تخبر بأنك محبوب.
- ٨ - التواجد مع من تحب.
- ٩ - أن تكون لك شخصية.
- ١٠ - رؤية أصدقاء قدامى.



ثانياً، نشاطات ذاتية

- ١ - الضحك .
- ٢ - الاسترخاء .
- ٣ - التفكير فى شئ من المستقبل .
- ٤ - مشاهدة مناظر جميلة .
- ٥ - تنفس هواء نقى .
- ٦ - الوجود فى جو هادئ وساكن .
- ٧ - الجلوس فى الشمس .
- ٨ - ارتداء ملابس نظيفة .
- ٩ - الحصول على بعض وقت الفراغ .
- ١٠ - النوم عميقاً ليلاً .
- ١١ - الاستماع إلى الموسيقى .
- ١٢ - الشعور بوجود الله فى حياتى .
- ١٣ - حدوث أحداث سارة لأسرتى وأصدقائى .
- ١٤ - الابتسام للآخرين .

ثالثاً، الكفاءة الذاتية

- ١ - إنجاز مشروع معين بطريقتى .
- ٢ - التنظيم والتخطيط لشيء ما .
- ٣ - القيادة بمهارة .
- ٤ - قول شئ بوضوح .
- ٥ - التخطيط لرحلات أو لإجازات .
- ٦ - تعلم عمل شئ جديد .
- ٧ - أداء العمل بكفاءة .
- ٨ - أن يمتدحنى الآخرون عندما أؤدى عملاً جيداً .



وفي النهاية هل القلق يمكن أن يكون صديقا حميما أم عدوا لدودا؟ هذا السؤال
يمكنك عزيزي القارئ أن تجد الإجابة عنه بنفسك، فالقلق إذا كان دافعا لك للتقدم
والإنجاز فهو صديق، ولكن عندما يتحول إلى مصدر من مصادر الهدم والتقهقر إلى
الوراء فهو يعد بمثابة العدو لك .

فتعلم أن تستأنس القلق وتجعله جزءا من إستراتيجياتك في التغلب على
الصعوبات التي تقابلك في الحياة اليومية والتي تتمثل في العمل والشارع والمنزل .



الفصل الخامس الحاجات النفسية وجوهر التوازن

مقدمة

أهمية الكفاءة في مقاومة الضغوط

مكونات الذكاء العاطفي

مقياس الذكاء العاطفي

الحاجات البدنية والنفسية

قياس المنظور الجانبي للتفكير

مقياس التفكير العقلاني

نماذج لخفض الضغوط



مقدمة ،

حتى تكون من الأشخاص الذين يتصفون بالصلابة النفسية، فإني أقدم لك مجاملة وهي بصورة تعني أنك تستطيع أن تعمل وتتجز تحت ضغوط العمل. وهذا يعني أنك غير قابل أن تستسلم عندما تهب عليك عواطف الحياة ومشاعليها بل ستظل ثابتا ولن تنهار عندما يختفى الآخرون بسبب الضغوط فإنك تستطيع أن ترفع يديك وتطلب حق الكلام. فأنت قادر على العمل تحت الضغوط، ولكن كم فردا قادر على هذا العمل بالرغم أن الضغوط تكون كبيرة؟ إنهم أقلية بلا شك والسبب أن الجهاز العصبي الذي تم تدريبه أصبح لديه المناعة والمقاومة لكل هذه الضغوطات. ولكن هل تعلم إذا أردت أن تكون من هؤلاء الأفراد الذين يعملون في ظل الضغوطات أن تصنع حالة الاتزان بعين الجانب البدني والعقلي والعاطفي.

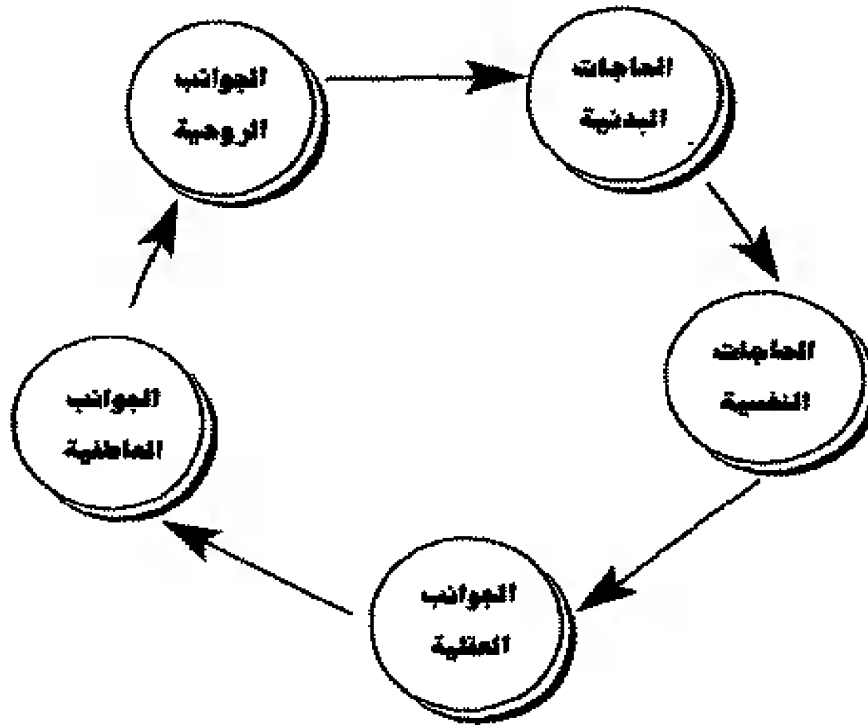
ويعتبر هذا المدير نموذجا للرياضي الماهر الذي يستطيع أن يقسيم حالة من التوازن بين حاجاته الداخلية والواقع الذي يعيش فيه ويتحرك عليه، وهذا ما نطلق عليه التوافق بين متطلباته الذاتية ومتطلبات المجتمع المتغيرة، فالمدير العصري يجب أن يتعلم أنه ينتقل بسرعة من نار إلى نار، وعندما يحدث اشتباك بين النسيابة والجمعيات التعاونية ومجلس الإدارة فإنه يقدم بالتنسيق بين هذه المؤسسات حتى يمر كل شيء بسلام. فالفرد الناجح في القرن الحادي والعشرين هو الفرد القادر أن يخلق لذاته نوعا جديدا من الصلابة النفسية. إن مفتاح الوصول إلى التعايش مع الضغوط أن تغير وتعديل من أوضاعك البدنية والعقلية والعاطفية وكما يقول «جان بياجيه» أن تستخدم ميكانيزم المواءمة وهو يعني أن تغير من ذاتك حتى تلائم الظروف الحياتية.

أهمية الكفاءة في مقاومة الضغوط

إن مصائر الأمم والمؤسسات والشركات التي تعمل فيها أو تديرها تتوقف على كفاءتنا في الإدارة والتحكم في الضغوط. إن تحقيق الأحلام وإدراك السعادة الشخصية والمحافظة على الصحة تتأصل بشكل أساسي في قوة الأنا (قوة الشخصية) والقدرة على مواجهة ضغوط الحياة. إن رجال الإدارة العليا أو رجال الأعمال لكي ينجحوا لابد أن يتعلموا كيف يعملون في ظل ضغوط العمل المعقدة التي تتسم بالتنافس واتخاذ القرارات الصائبة في ظل مناخ العمل الحديث، ويمكن إعطاء أمثلة كثيرة لرجال نجحوا في إنجاز الأعمال بتميز مقتدر، ومن هؤلاء مدير إدارة العمليات في شركة أدوية. حيث كان يعمل ١٣ ساعة في اليوم وبهذا يكون مجموع الساعات التي يعمل فيها (٩١) ساعة أسبوعيا.

هل تعرف كيف تخلق حالة من التوازن ؟

سؤال صعب لأن كل فرد لا يمتلك الإرادة عند إحداث هذا التوازن . ولكن دعني أقدم هذا النموذج ويمكنك تجربته بحيث تستطيع أن تخلق التوازن ولكن حقيقة الأمر أن كل فرد منا لديه العديد من الحاجات الداخلية والأهداف الخارجية . وعندما تشبع هذه الحاجات في ضوء هذه الأهداف سوف يشعر الفرد بالسعادة . ولكن الأمور لا تسير بهذه السهولة ولكن خلق التوازن يمكن أن يمر من خلال «دوائر التوازن» التي يمكن رصدها في الشكل (٢٢) .



شكل (٢٢) دوائر التوازن

يبدل الشكل (٢٢) على أن الفرد يمتلك العديد من الحاجات البدنية والنفسية والعقلية والعاطفية والروحية وسوف نقوم بشرح هذه الحاجات بالتفصيل .

أولاً - الحاجات البدنية:

يولد الإنسان وهو مزود بالإرث البيولوجي الذي يضمن له البقاء والتكيف مع البيئة الخارجية . وتتعدد الحاجات البيولوجية مثل : الأكل - الشرب - النوم - الحركة - الرياضة . . . الخ .



إن تناول طعام قليل النشويات والدهون والسكريات وكثير من الخضروات والفاكهة يؤدي إلى إيجاد فرد ذي صحة جيدة.

وتلعب الأنماط التربوية الثقافية في إشباع تلك الحاجات، وهذا الجانب الحضاري الثقافي يختلف من بيئة لأخرى. فكان عملية اختزال تلك الحاجات تتأثر بعملية التنشئة الاجتماعية والأعراف والقيم، ويجب أن تشبع تلك الحاجات على نحو متسق وأساسي لكي يشنى للفرد أن يتنقل إلى مستوى أرقى في الدافعية.

ثانيا- الحاجات النفسية:

تعدد الحاجات النفسية إلى الكثير من التنوع والتعدد ومن هذه الحاجات ما يلي:

١ - حاجات الأمن: ويقصد بالأمن عدم تهديد حياة الفرد من الاخطار الخارجية أو الداخلية على حد سواء وتظهر الحاجة للأمن في الحصول على وظيفة ثابتة، وتكوين رصيد في البنك وشراء شهادات تأمين على الحياة. والحاجة للأمن تدفع الفرد إلى الاستقرار العاطفي مما يتيح له أن ينجز في عمله.

٢ - حاجات الحب والانتماء: ويعني الانتماء انجذاب الفرد لجماعة يدافع عنها ويتعاون معها، والدافع للانتماء يخلق الجماعة المتماسكة، ويفضل الأفراد ذوي دافع الانتماء العمل مع الأصدقاء والرفاق.

٣ - حاجات تقدير الذات: الحاجة للتقدير تكتسب أهمية كبيرة لأنها تؤدي إلى خلق مشاعر إيجابية نحو ذاته، وبالتالي فهي تؤدي إلى الثقة بالنفس مما يسمح بتكوين مفهوم إيجابي وهذا بدوره يساعد على النجاح والتفوق، أما إذا فشل في إشباع حاجات التقدير يؤدي به إلى الإحساس بالعجز وفقدان الذات وقد يخلق لديه إحساسا بالاغتراب.

٤ - تحقيق الذات: يجاهد الفرد دوما لتحقيق الذات من أجل إطلاق قواه الكامنة الخلاقة، وهو يرتبط غالبا بأهداف يضعها الفرد ويسعى للوصول إليها بشرط أن تكون تلك الأهداف متسقة مع قدرته المعرفية، وهذا الاتساق يساعد الفرد على النضال من أجل تحقيق الذات.

ثالثا- الجوانب العقلية:

تلعب الجوانب العقلية دورا في خلق التوازن، وتعدد الجوانب العقلية في الآتي:

١ - الذكاء والقدرة العقلية: يلعب الذكاء دورا هاما في النجاح والتفوق، ويلعب الذكاء دورا في اكتساب المهارات والتي تتحدد في الآتي:



أ - تحدى الواقع : وهى عبارة عن التعرف على الافكار الجيدة ودعم تلك الافكار والرغبة فى تحدى الواقع . وقد يكون التحدى منتجا إبداعيا جديدا ، أو إعادة تنظيم المؤسسة بحيث يؤدي إلى تحول كبير .

ب - الإيحاء برؤية مشتركة : يلعب الذكاء دورا فى اكتساب الرؤيا المستقبلية . فكل رؤيا تبدأ بحلم ، والحلم هو القوة التى تخلق المستقبل .

ج - تشكيل الطريق : يلعب الذكاء دورا فى تشكيل الطريق بحيث يفسد إلى اتخاذ القرارات فى الوقت المناسب .

٢ - التعلم الذاتى : من التحديات التى ستواجه الفرد فى القرن الحادى والعشرين هو كيف يتعلم ومن يعلمه ، فبعد ثورة المعلومات لم يعد التعلم يتم فى أماكن محدودة ، بل تعدى الأماكن المغلقة ، فالتعلم كما ينظر إليه بيل جيتس (١٩٩٨ ، ص ١٤٩) يتم من خلال طريق المعلومات فائق السرعة Information Superhighway . حيث إن الكومبيوترات الشخصية ، وبرمجيات الأقراص المدمجة (بذاكرة القراءة) متعددة الوسائط ، وشبكات التليفون السلكية واللاسلكية ، والإنترنت ، تمثل كلها إرغاصات مهمة لطريق المعلومات السريع ، وكل منها يشر بما ينطوى عليه المستقبل . فالتعلم عن طريق المعلومات فائق السرعة لكى يتم لا بد من استحداث نظم تعليمية جديدة وهو ما يطلق عليه «التعلم الذاتى» وهو تعلم يتم مدى الحياة «Life Long Learning» والتعلم الذاتى كما يحدده طلعت منصور (١٩٧٧ ، ص ٦) يتضمن أكثر من مجرد تعلم للمهارات الأكاديمية والمواد الدراسية التقليدية . فهو ينسحب على اكتساب المهارات المهنية والأسرية والاجتماعية ، وإلى نمو التدفق الجمالى والأساليب التحليلية والمبدعة فى التفكير ، وإلى تكوين الاتجاهات والقيم والمطامع الناضجة ، وإلى استيعاب المعرفة المتقدمة والمعلومات المتعددة الأشكال ، وإلى خلق اتجاه أصيل فى الفرد يحفز به إلى المعرفة وإلى السعى الدائب للحصول عليها ولاستخدامها على نحو أفضل .

والتعلم الذاتى هو النشاط الواعى للفرد الذى يستمد حركته ووجهته من الانبعاث الذاتى والافتتاح الداخلى والتنظيم الذاتى بهدف تغييره لشخصية نحو مستويات أفضل من النماء والارتقاء . وهكذا يسمح التعلم الذاتى إلى نماء الشخصية بحيث تصير أكثر استقلالية عن الظروف الخارجية . ولهذا ينتج التعلم الذاتى مرحلة جديدة من التأثير المتبادل بين الشخصية والعالم الخارجى بحيث يمثل هذا النوع من التعلم الركيزة الأساسية للشخصية فى النماء والارتقاء .



رابعا- الجوانب العاطفية:

تلعب الجوانب العاطفية دورا فى إحداث التوازن النفسى . فالصلابة النفسية تهتم بالتحكم العاطفى حيث يوجد ارتباط إيجابى بين العاطفة والصلابة وسوف يتم عرض العديد من المفاهيم المرتبطة بالجوانب العاطفية الآتية:

١ - الذكاء العاطفى:

تعتبر نهاية الثمانينيات وبداية التسعينيات من القرن العشرين بداية استخدام مفهوم الذكاء العاطفى Emotional Intelligence، وأوائل من قدموا هذا المفهوم فى التراث السيكولوجى جرينسبان (Greenspan, 1989) والذى قدمه فى الجزء التاسع من كتاب فيلد وآخرون (Field, et al 1989) وحاول تقديم نموذج موحد لتعلم الذكاء الانفعالى فى ضوء نظرية بياجيه للنمو المعرفى ونظريات التحليل النفسى والتعلم الانفعالى، ومجمل القول فى هذا النموذج بأن الذكاء الانفعالى يمر تعلمه بثلاثة مستويات وهى :
أولا: التعلم الجسمى Somatic Learning وفيه يتعلم الطفل الانفعالات المرتبطة بالحاجات الجسمية.

ثانيا: التعلم بالتساقج Consequence Learning وهو مستوى متداخل مع المستوى الأول والمستوى الثالث وفيه يتعلم الطفل الأفكار والمعانى من خلال ما يتبع السلوك المتعلم من نتيجة (كآليات التعلم بالتعزيز).

ثالثا: التعلم التركيبى التمثيلى Representational structure learning وتحدث فى هذا المستوى أعلى درجات تعلم الأفكار والمعانى والانفعالات، وهو ما يمثل مرحلة التفكير الشكلى لدى «بياجيه». كما قدم كل من سولفاى وماير (Salovey & Mayer, 1990) مقالا بعنوان «الذكاء الانفعالى» وقدم سولفاى وماير (Solvey & Mayer, 1993) أيضا مقالا بعنوان الذكاء الانفعالى وأشارا فيه بأن الذكاء الانفعالى هو نوع من الذكاء الاجتماعى وأهم وظائفه إرشاد التفكير وتخصيص القدرات التى تسهم فى حل المشكلات. كما قدم جولمان (Goleman, 1995) أفضل ما كتب عن الذكاء الانفعالى فى كتابه الشهير «الذكاء الانفعالى» و الذى تناول فيه ما أسماه «بالعقل الانفعالى» وطبيعة الذكاء الانفعالى والمجالات التى له دور فيها ودوره فى براعة الإنسان وتقدمه فى مجالات الحياة العملية قياسا بالذكاء الأكاديمى الذى له الدور البارز فى حياة الفرد التعليمية.

وترجع أصول الذكاء الانفعالى إلى القرن الثامن عشر (Mayer & Salovey, 1997) حيث كان يرى العلماء بأن العقل ينقسم إلى ثلاثة أقسام متباينة هى:



١ - المعرفة Cognition ويشمل العديد من الوظائف مثل الذاكرة والتفكير واتخاذ القرار ومختلف العمليات المعرفية وما ينبثق منها، والذكاء كأسلوب من أساليب التوافق الجيد، وإن كان ماير ومسولفاي (Mayer & Salovey, 1995) قد ميزا بين الذكاء والتوافق، بأن التوافق خاصية واحدة من خصائص الذكاء، وأن معظم الكائنات الحية قادرة على التوافق اعتمادا على توظيف النواحي الحسية لها دون حاجة لها بالذكاء.

٢ - العاطفة Affect ويشمل الانفعالات والنواحي المزاجية والتفويم ومختلف المشاعر مثل الفرح والسرور والغضب والإحباط والخوف والقلق والتبرم وعدم التحمل، وأبسط شكل الانفعالات ما يسمى باللون الانفعالي للأحاسيس.

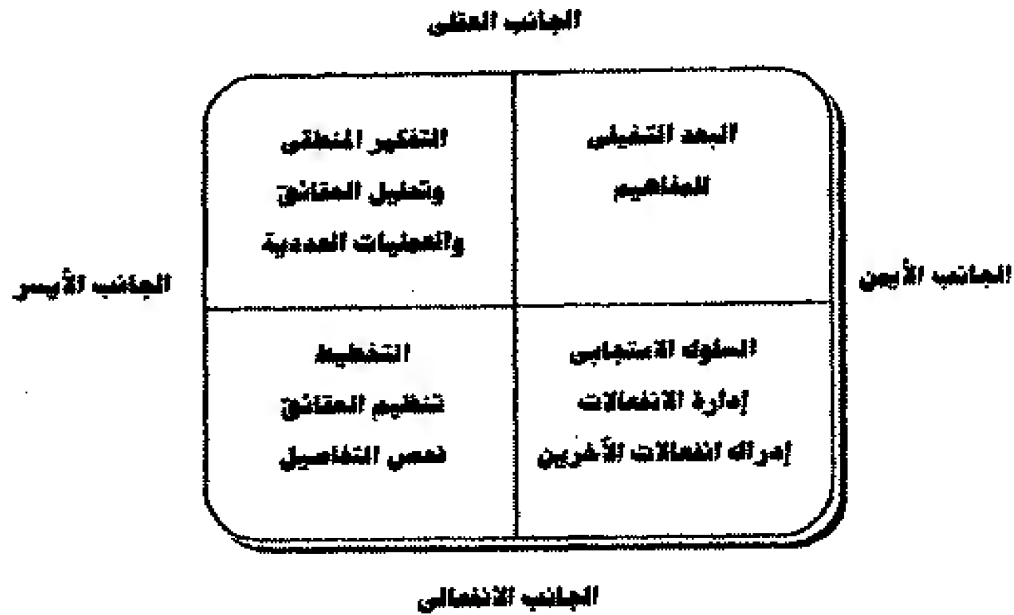
والذكاء الانفعالي بطريقة أو بأخرى مرتبط بالمنحى الأول والثاني ويحدث تكامل بينهما إلا أنه ليس كل ما يتصل بالمنحى المعرفي والمنحى الانفعالي يكون ذكاء انفعاليا، على الرغم من التفاعل التبادلي والمشارك بين الانفعال والتفكير وأثره على السلوك الإنساني.

٣ - الدافعية Motivation ويشتمل على الدوافع البيولوجية والمتعلمة والأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها.

وما زال هذا التقسيم الإنساني معترفا به من قبل العديد من العلماء المعاصرين مثل (Hilgard, 1980 & Mayer, 1995) ومن المفاهيم المقترحة في هذا المجال "الذكاء الدافعي" Motivational Intelligence وذلك من وجهة نظر ماير وجيهر (Mayer & Geher, 1996) في تقسيمهما للذكاء إلى معرفي وانفعالي ودافعي. والأنواع الثلاثة مرتبطة ببعضها بدرجة ما، "فعند تحليلنا لمسألة لماذا يصبح الفرد نشطا فإننا نحلل مظاهر الحاجات والدوافع كمصدر للمفاعلية والنشاط، وعند دراستنا لقضية الهدف الذي تتوجه إليه فاعلية الفرد ولماذا يتم اختيار الأفعال والسلوك وهذا على وجه التحديد فإننا نحلل مظاهر الدوافع باعتبارها أسبابا تحدد اتجاه السلوك، وعند حل مشكلة كيفية تحقيق تنظيم القوى المحركة للسلوك فإننا ندرس مظاهر الانفعالات والخبرات الانفعالية الذاتية" (بتروفسكى وباروشنكى، ١٩٩٦، ١٩٣).

وما يدعم النظرة التكاملية بين الذكاء والانفعال والتي أدت إلى ظهور مفهوم الذكاء الانفعالي ما توصل إليه «بيزان» (Buzan, 1980 a,b,c) في نموذج الذي يوضح العلاقة بين الجانب العقلي والجانب الانفعالي كما بالشكل (٢٣):





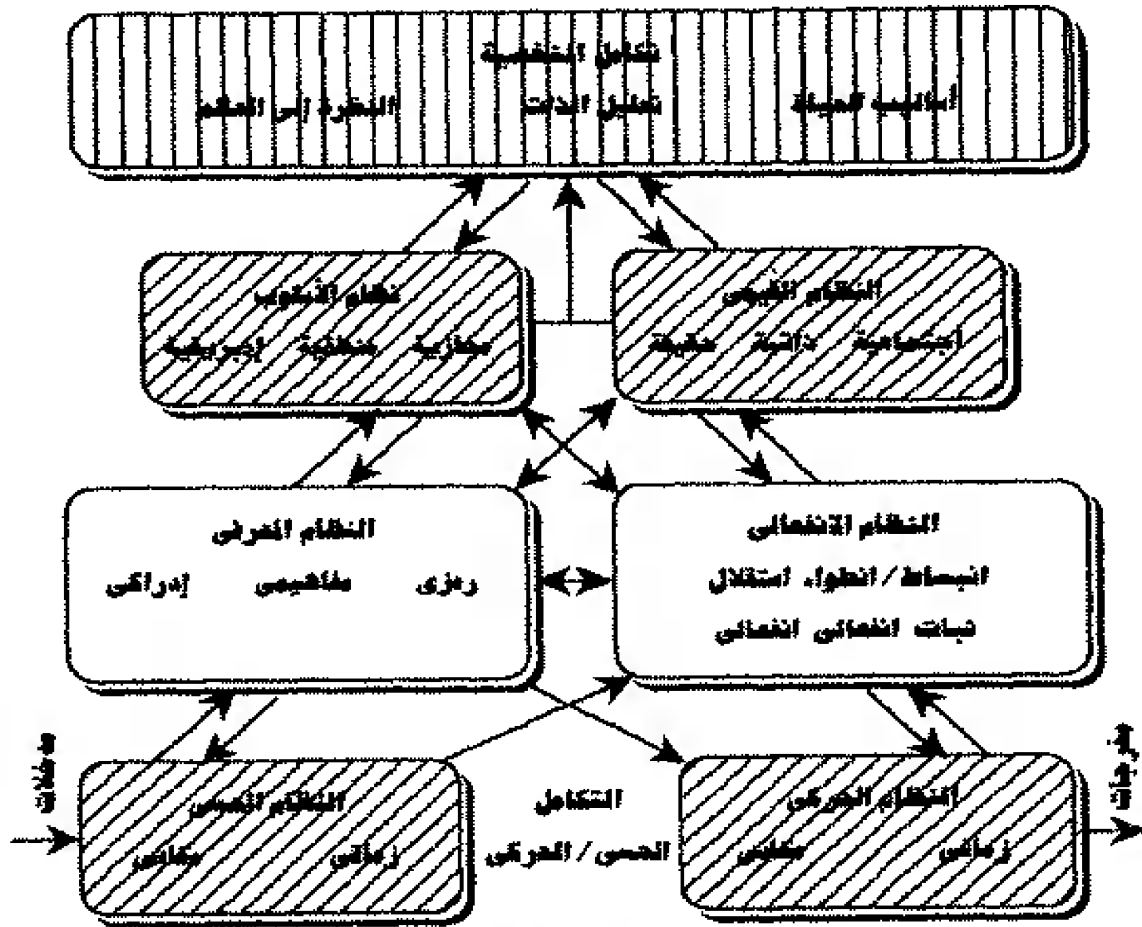
شكل (٢٢) العلاقة بين الجانب العقلي والجانب الانفعالي

ومن الشكل يتضح أن عملية التفاعل بين الجانب العقلي والانفعالي يمكن أن يظهر ويتبلور من خلال "الذكاء الانفعالي" والذي يعبر عن نفسه في صور سلوكية متعددة منها إدراك الانفعالات الذاتية وإدارتها وإدراك انفعالات الآخرين.

والتراث السيكولوجي يزخر بالكتابات عن العلاقة بين الانفعال والذكاء، وعدد كبير من الدراسات يتعامل مع المشاعر والتفكير باعتبارهما مكونين بينهما تفاعل متبادل، فلقند قدم وارديل ورويس (Wardell & Royce, 1978) تصورا نظريا في إطار نتائج الدراسات التي أجريت في هذا المجال حيث توجد علاقات قوية بين كل من النظام الانفعالي والنظام المعرفي ويظهر تأثيرها على الشخصية الإنسانية بأكملها في تكاملها وتخيالاتها ونظرتها وتعاملها مع العالم.

كما تؤكد أبحاث ماير (Mayer, 1986 & 1995 & 1996) أن المزاج الشخصي عموما يؤثر في تفكير الأفراد فالأفراد ذوو المزاج الجيد يفكرون بطريقة جيدة عن غيرهم من ذوي المزاج السيء الذين يميلون إلى الاعتقاد بأنهم مرضى أو مصابون بالأمراض، وتظهر العلاقة بين الانفعال والتفكير جلية واضحة عندما يغضب الفرد فلإن قراراته

وأحكامه يجانبها الصواب. كما أن التفاعلات الانفعالية تعمل على ترقية الذكاء وتطويرة، بتحويل الانتباه الشخصي من المثيرات الطبيعية والعادية إلى الأهم؛ لذا فالانفعالات لها الأسبقية على المعرفة، فهي إمكانيات تسهم في ترقية التفكير أفضل من كونها تشوش عليه.



شكل (٢٤) : تكامل وتفاعل دينامي لأنظمة الشخصية (Wardell & Rocyc, 1978, 499)

مفهوم الذكاء الانفعالي Emotional intelligence

يعتبر مفهوم الذكاء الانفعالي مفهوم حديث على التراث السيكلوجي ومازال يكتشفه بعض الغموض حيث إنه يقع في منطقة تفاعل بين النظام المعرفي والنظام الانفعالي. والتعريفات التي تم رصدها للذكاء الانفعالي تؤكد هذا الغموض. ويدرسها نجد أنها انشقت على نفسها إلى قسمين:



القسم الأول: أكثر تحفظا ويعرف الذكاء الانفعالي بأنه القدرة على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين والتعامل في المواقف الحياتية وفق ذلك. فيعرف ماير وسولفاي (Mayer & Salovey, 1990 & Salovey, et al, 1993) الذكاء الانفعالي بأنه القدرة على فهم الانفعالات الذاتية وللآخرين وتنظيمها للرفق بكل من الانفعال والتفكير. كما يشير سولفاي وآخرون (Salovey, et al, 1993) بأن الذكاء الانفعالي يميز الأفراد الذين يحاولون التحكم في مشاعرهم ومراقبة مشاعر الآخرين وتنظيم انفعالاتهم وفهمها، ويمكنهم ذلك من استخدام إستراتيجيات سلوكية للتحكم الذاتي في المشاعر والانفعالات. ويشير سولفاي وآخرون، (Salovey, et al, 1995) بأن مرتفعي الذكاء الانفعالي يحتمل أن يكون لديهم القدرة على مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم والتحكم فيها والحساسية لحل وتنظيم تلك الانفعالات وفق انفعالات ومشاعر الآخرين.

القسم الثاني: يعرف الذكاء الانفعالي بأنه مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني وفي الحياة. ويعطى جولمان (Goleman, 1995) مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية تميز مرتفعي الذكاء الانفعالي وتشمل الوعي بالذات Self-awareness والتحكم في الاندفاعات Impulse control والمثابرة persistence، والحماس Zeal والدافعية الذاتية Self-motivation، والتقمص العاطفي Empathy، والأناقة أو اللياقة الاجتماعية Social deftness، وبأن انخفاض تلك المهارات الانفعالية والاجتماعية ليس في صالح تفكير الفرد أو نجاحه المهني. وكشفت دراسة جيري (Geery, 1997) بأن مديري المدارس مرتفعي الذكاء الانفعالي يتميزون بأنهم يستخدمون معارفهم للحفاظ على الهدوء والتحكم في الانفعالات، ويتحكمون في استجاباتهم السلبية حتى يهدأوا، يحاولون جادين إيجاد حلول للصراعات والمشكلات بهدوء انفعالي، كما يشهدون فهم استجابات الآخرين الانفعالية للسيطرة على تصعيد الصراعات، ويتسمون بسلوكيات غير لفظية ناعمة تجاه الآخرين، ويعرفون كيف يؤثر في الآخرين ويستخدمونهم بحكمة، وينمون ويطورون جسور الثقة بينهم وبين الآخرين كأساس لبناء العلاقات عليها، ويتوقعون الصراعات ويديرونها بفاعلية.

ويرى الباحثان أن القسمين من التعريفات للذكاء الانفعالي حيث إن القدرة على مراقبة وفهم الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين ينبثق عنها مهارات وإستراتيجيات سلوكية انفعالية واجتماعية تساعد على ترقية الجانب المهني والعقلي للفرد.



ومن ثم يرى الباحثان أن الذكاء الانفعالي يتضمن: القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقى العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة.

مكونات الذكاء العاطفي

من خلال رصد ما كتب حول الذكاء العاطفي (Golman, 1995, Mayer & Salovey, 1990, Mayer, Dipaolo, Salovey 1990, Mayer & Salovey 1993, Salovey, Mayer, Goldman & palfai, 1995, Mayer, Geher, 1996)

توصل الباحثون إلى أن الذكاء الانفعالي خاصية مركبة من خمسة مكونات أساسية وهي:

١. المعرفة الانفعالية Emotional cognitive

وهي الركيزة الأساسية للذكاء الانفعالي، وتمثل في القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها، والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث.

٢. إدارة الانفعالات Management emotions

وتشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية.

٣. تنظيم الانفعالات Regulating emotions

وتشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الإنجاز والتوافق، واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات، وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.

٤. التعاطف Empathy

وتشير إلى القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم والاتصال لهم دون أن يكون السلوك محملا بالانفعالات الشخصية.



٥. التواصل Communication

ويشير إلى التأثير الإيجابي والقوى في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

ومازالت الدراسات السابقة في مجال الذكاء الانفعالي قليلة نسبيا مقارنة بأي متغير آخر في الشخصية وقد يرجع ذلك إلى أن:

- مفهوم الذكاء الانفعالي ما زال غامضا ويوجد خلاف حول كونه قدرات عقلية أم مهارات اجتماعية أم سمات شخصية. (Scarr, 1989, Mayer & Salovey, 1997) وهذا الغموض يحتاج إلى المزيد من الفحص والتفصي والتحليل.

- فهم الذكاء الانفعالي للأفراد لا يتم إلا من خلال الخلفية الثقافية لهم ليتم التمكن من فهم ردود أفعالهم الانفعالية والتي تقيم في إطار الانساق المنطقية ومن ثم ذكاؤهم (Mayer & Salovey, 1995).

وفي دراسة (Martinez-pons, 1997) للعلاقة بين الذكاء الانفعالي وأعراض الاكتئاب والرضا عن الحياة وتوجيه الهدف؛ استخدمت لقياس الذكاء الانفعالي مقياس (سمات ما وراء المزاج) Trait Meta-mood Scale من إعداد سالوفي وآخرين (Salovey, et al, 1995) ويقيس ثلاثة محاور أساسية وهي: الانتباه، والوضوح الانفعالي، وإصلاح الانفعالات. وتطبيق الأدوات على عينة قوامها (١٤٨) فردا ممن تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٦٠ سنة من الآباء والعلمين والمديرين وطلاب الدراسات العليا من الذكور والإناث. وباستخدام تحليل المسار توصلت الدراسة إلى نموذج يحكم العلاقة بين متغيرات الدراسة مؤداء، وجود ارتباط سالب بين الذكاء الانفعالي والاكتئاب وارتباط موجب بين الرضا عن الحياة وإتقان المهام.

وكشفت دراسة جييري (Geery, 1997) عن عدد من الخصائص السلوكية لمديري المدارس مرتفعي الذكاء الانفعالي تتمثل في: استخدام المعرفة للحفاظ على الهدوء والتحكم في الانفعالات، التفاؤل والتحكم في الاستجابات السلبية، حل الصراعات بهدوء وترو، فهم انفعالات الآخرين لمنع تصعيد الصراعات، تطوير وبناء جسور من الثقة مع الآخرين، استخدام الانفعالات في حث واستثارة الآخرين، توقع الصراع وإدارته بحكمة وفاعلية.

وتوصلت دراسة ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1990) إلى خمس مكونات للذكاء الانفعالي تمثلت في المعرفة الانفعالية، والدافع النفسي، وإدارة الانفعالات، وإدراك انفعالات الآخرين، وإدراك العلاقات الاجتماعية.



وكشفت دراسة جاردينر (Gardner, 1995) عن أن الذكاء المعرفى يسهم فى التنبؤ بالنجاح المهني بنسبة تتراوح بين ١٠ و ٢٠٪ تاركاً نسبة تتراوح بين ٨٠ و ٩٠٪ يمكن تفسيرها لتغيرات أخرى منها الذكاء الانفعالى.

مقياس الذكاء العاطفي

١. المعرفة الانفعالية:

يعد إدراك المشاعر هو الركيزة الأساسية فى الذكاء الانفعالى فالقدرة على معرفة مشاعرنا وحسن التمييز بينها هى المحك الأساسى الذى يركز عليه الذكاء الانفعالى. فالتناس الذين يملكون اليقين حول مشاعرهم بحيث يكونون مرشدين جيدين فى حياتهم. ولديهم إحساس مؤكد بكيفية إحساسهم حول قدراتهم الشخصية.

مقياس المعرفة الانفعالية:

يوجد العديد من العبارات التى يمكن الإجابة عليها إما «حقيقى» أو «غير حقيقى».

م	العبارة	حقيقى	غير حقيقى
١	استخدام كل من انفعالاتى الإيجابية والسلبية كمصدر للحكمة حول كيفية قيادة حياتى.		
٢	تساعدنى المشاعر السلبية فى إحداث التغير فى حياتى.		
٣	فى الوقت المناسب أستطيع توجيه مشاعرى السلبية عند اتخاذ قرار هام فى حياتى.		
٤	تكون مشاعرى السلبية مساعدة لى.		
٥	عندى القدرة على إرشاد مشاعرى من لحظة لأخرى.		
٦	معرفة مشاعرى الصديقة حاسمة لبقائى فى الحياة.		
٧	أنا مدرك لمشاعرى الصديقة أغلب الوقت.		
٨	عموما أستطيع التعبير عما أشعر به طوال الوقت.		
المجموع			



ب. إدارة الانفعالات:

وهي القدرة على التحكم في الانفعالات وتوجيهها نحو الاتجاه السدى يفيد في الإنجاز، ومن أمثلة إدارة الانفعالات قدرة الفرد على هزيمة القلق والاكتئاب. فالأفراد الذين يوجهون انفعالاتهم جيدا يستطيعون أن يديروا بسرعة حيز الحياة.

مقياس إدارة الانفعالات:

يوجد العديد من العبارات التي يمكن الإجابة عليها إما «حقيقي» أو «غير حقيقي».

م	العبارة	حقيقي	غير حقيقي
١	تعلمت أن أتحكم في تفكيري السلبي.		
٢	أنا مستول عن مشاعري.		
٣	أستطيع استعادة هدوئي بسرعة بعدما يزعجني أمر مهم.		
٤	أمتلك القدرة على التحكم بسرعة في مشاعري وأفكاري وتصرفاتي.		
٥	أنا هادئ تحت أى ضغط.		
٦	لا ألتفت إلى انفعالاتي السلبية.		
٧	أنا قادر على أن أكافئ نفسي بعد أى موقف محزن.		
٨	أستطيع طرد مشاعري السلبية عندما أحتاج إلى ذلك.		
٩	لا أخاف من فقدان السيطرة على مشاعري وأفكاري وعواطفى وتصرفاتي.		
١٠	أستطيع التحول من الحالة الانفعالية السلبية إلى الحالة الإيجابية عند الضرورة.		
١١	أشعر بالثبات الانفعالي.		
المجموع			



جدء الدافع النفسى:

يتضمن الدافع النفسى تنظيم المشاعر التى تقود إلى تحقيق الهدف، ويحتاج الفرد الذى يمتلك هذا الدافع إلى مجموعة من القدرات تشمل استدعاء التحكم العاطفى وتاجيل المكافأة وخلق الدوافع التى تساعد على النجاح والتمييز والوصول إلى الأداء المميز، والأفراد الذين يمتلكون هذا الدافع يميلون إلى أن يكونوا متجين ومؤثرين.

مقياس الدافع النفسى:

يوجد العديد من العبارات التى يمكن الإجابة عليها إما «حقيقى» أو «غير حقيقى».

١	المعبارة	حقيقى	غير حقيقى
١	أنا قادر أن أوجه نفسى عند مواجهة المعجز أو الضعف.		
٢	أمتلك درجة عالية من الصبر حتى لو فشلت فى تحقيق أى نتائج ملموسة.		
٣	عندما أقوم بعمل فإننى أفكر فى الأجزاء الأسهل عملاً.		
٤	أحاول أن أكون مبتكراً أمام التحديات اليومية.		
٥	عند إنجاز أى مهام يومية فإننى أكون هادئاً ومركزاً تفكيرى نحو هذه المهام.		
٦	أحب دفع حدود قدراتى إلى الأمام.		
٧	عندما يكون العمل مهماً أكون قادراً على تنفيذه بكامل قدراتى.		
٨	تحت الضغط نادراً أشعر بالتعب والتوتر.		
٩	أستطيع إنجاز أعمالى بدرجة عالية من التميز من خلال النشاط والهدوء والتركيز.		
١٠	أستطيع أن أكون عاطفياً عند إنجاز أعمالى.		
١١	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغط.		
١٢	فى مواقف التحدى أستطيع حشد انفعالاتى الإيجابية مثل المتعة والمرح وروح الدعابة.		
١٣	أستطيع أن أنهمك كلية فيما أتعلم.		
١٤	لا أحب تشتت انتباهى أثناء إنجاز العمل.		
١٥	عادة أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ مهام جديدة.		
١٦	أضع انفعالاتى الإيجابية جانباً عند إنجاز وتنفيذ المهام المطلوبة منى.		
المجموع			

د. إدراك انفعال الآخرين،

يعنى إدراك انفعال الآخرين أنك تتعشق داخلهم، وذلك يعنى استدخال الآخرين داخل ذاتك بحيث تكون قادرا على التناغم مع إشاراتهم الاجتماعية، والناس الذين يتعمقون عاطفيا يتناغمون مع الإشارات الاجتماعية التى تشير إلى ما يحتاجه الآخرون مما يجعلهم ينجحون فى مهن البيشة، والتعليم، والإدارة، والمهن التى تحتاج إلى التعامل مع العملاء.

مقياس إدراك انفعال الآخرين:

يوجد العديد من العبارات التى يمكن الإجابة عليها إما «حقيقى» أو «غير حقيقى».

م	العبارة	حقيقى	غير حقيقى
١	أنا حساس لما يشعر به الآخرون.		
٢	أجيد فن الاستماع لمشاكل الآخرين.		
٣	أجيد فهم مشاعر الآخرين حتى إن لم يفصحوا عنها مباشرة.		
٤	نادرا ما أغضب من الناس الذين يضايقوننى بالأستلة الغبية.		
٥	لدى قدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.		
٦	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.		
٧	عندى قدرة على فهم الإشارات الاجتماعية الصادرة من الآخرين.		
٨	عندى اتساق فى مشاعرى ومشاعر الآخرين.		
٩	أستطيع أن أضع نفسى فى مستوى الآخرين بسهولة.		
المجموع			



هـ. إدراك العلاقات الاجتماعية:

يتناول هذا المفهوم إدارة مشاعر الآخرين مثل مساعدة الآخرين لتهدئة مشاعرهم. ويتناول هذا البعد القدرة على معرفة مشاعر الآخرين والتصرف بطريقة لائقة، وتم تصميم العديد من العبارات للتعرف على قدرة الفرد على الإدراك والاستجابة المناسبة للحالة المزاجية والحساسية البالغة ورغبات الآخرين، والناس الذين يملكون هذه القدرة لديهم المهارة في التفاعل المرن مع الآخرين مثل القيادة.

مقياس إدراك العلاقات الاجتماعية:

يوجد العديد من العبارات التي يمكن الإجابة عليها إما «حقيقي» أو «غير حقيقي».

#	العبارة	حقيقي	غير حقيقي
١	من السهولة أن أرتاح مع الآخرين.		
٢	ليس من الصعوبة الحديث مع أشخاص غرباء.		
٣	عندى قدرة للتأثير على الآخرين.		
٤	عندى قدرة على فهم الحالة الانفعالية للآخرين.		
٥	يأتني زملائي طلباً للنصيحة.		
٦	أستطيع الاستجابة لرغبات زملائي.		
٧	عندى قدرة لتحقيق حاجات الآخرين.		
٨	يرى الناس أنني مدرب فعال في فهم مشاعرهم.		
المجموع			

تقدير الدرجات :

أقل من ٣٩	ذكاء عاطفي منخفض	٤٤ - ٤٧	ذكاء عاطفي جيد
٤٠ - ٤٣	ذكاء عاطفي متوسط	٤٨ - ٥٢	ذكاء عاطفي مرتفع



إن معرفة درجاتك تساعدك في التعرف على العوامل الأكثر أهمية للذكاء العاطفي، والدرجة المنخفضة تعني أن هناك إشارة خطر تهددك في الجانب الانفعالي.

مقياس المنحور الجانبي للتفكير

هذا المقياس يعبر عن مجموعة من العناصر المتدرجة على التوزيع السيماني، وتوجد سمتان متقابلتين تبدأ من (١-١٠). وكلما اقتربت السمة من (١) أو (١٠) كانت السمة تنطبق على الفرد. ولكن أجب على هذه العبارات بصدق، ولا توجد إجابة صواب أو خطأ، ولكن ضع دائرة أمام كل سمة من هذه السمات:

السمة	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	السمة
جامد											لين
غير حساس											حساس
غير فعال											نشط
صلب											مرن
خائن											متحدي
مزاجي											ثابت
متعادل											متنافس
تابع											مستقل
متسرع											صبور
عدائي											ودود
غير منظم											منظم
رافض للتغيير											قابل للتغيير
غير قادر على حل المشاكل											قادر على حل المشاكل
غير مرشد											مرشد
لاعب فردي											لاعب في فريق
لا يحب المخاطرة											مخاطر
غير متناسق											متناسق
لا يحب الفكاهة											يحب الفكاهة
منغلق											متفتح



بعد أن تنتهى من الإجابة على المقياس السيمانتي يمكنك أن تضع تصورا للصورة الجانبية لقوة التفكير، وتضمن النظر فى مناطق الضعف التى عندك، وحاول أن تعالجها من خلال التدريب النفسى حتى تستطيع أن تعمل بنجاح حتى وأنت تحت ضغوط الحياة.

مقياس التفكير العقلى

يعد هذا المقياس نوعا من التصورات التى تعبر عن الإنجاز العقلى، حيث يوجد العديد من العبارات التى يجب على المفحوص أن يضع علامة (√) إذا كانت صحيحة، أو علامة (×) إذا كانت الإجابة خطأ.

لا	نعم	العبارة
		أتناول دائما وجبة الإفطار.
		عندما أكون غاضبا أو متضايقا فإننى لا أهرب من مواجهة ظروف العمل.
		أتناول طعامى قليل السكر وقليل النشويات.
		أتناول وجبات الطعام الثلاثة يوميا بانتظام.
		أحب الاستماع إلى النكات فى أى وقت.
		يرى زملائى أننى هادئ ولإيجابى.
		وظيفتى تتسم بأنها عملة وغير مثيرة.
		أستطيع إنجاز المهام إلى أعلى مستوى من الدقة.
		الخوف ليس له مغزى فى حياتى.
		قاعدتى فى العمل دائما السلبية التامة أكثر من الإيجابية.
		أستطيع أن أتكيف بسهولة مع ضغوط العمل.
		لدى مشكلة أننى كسول وغير نشيط.
		لا أشعر بأية متعة فى العمل.
		أشعر بمواجهة مع نفسى فى جميع الأوقات.
		وظيفتى تساعدنى على إنجاز الكثير من المهام المطلوبة منى.
		دائما أحمل ما أريد عمله.
		أشعر أننى فى حاجة إلى صحة جيدة.
		يرى زملائى أننى عاطفى وانفعالى.
		عندما تتأزم الأمور فإننى أميل إلى روح الفكاهة.

نعم	لا	المسألة
		أشعر بالقلق عند سماع أخبار سيئة.
		أستطيع أن أخدع الآخرين.
		يرى زملائي في العمل أنني مرح.
		أحب أن أكون متسامحا مع زملائي.
		أستطيع أن أتغير من الحالة الحزينة إلى الحالة المفرطة بسرعة.
		أشعر بالتعب في الصباح.
		لا أستطيع استعادة نشاطي إلا بعد العاشرة صباحا.
		عادة أنام ما بين ٧-٨ ساعات في الليل.
		دائما أذهب إلى الفراش وأستيقظ صباحا في نفس الميعاد.
		عندما أستيقظ ليلا، فإنني أجد صعوبة في النوم.
		أستطيع النوم في أي وقت وأي مكان وتحت أي ظروف.
		أدخن سجائر كثيرا.
		أتناول الكثير من المياه الغازية.
		دائما أعمل رجيـم.
		أحب تناول الطعام الدسم.
		دائما أشكو من نزلات البرد.
		أستطيع أن أترك متاعب العمل ولا أخذها إلى منزلي.
		أستطيع أن أحصل على دفعة بسرعة.
		معظم وجباتي من المواد الكربوهيدراتية.
		أخذ فترة راحة بعد العمل المتعب في مكتبي.
		أتناول في المتوسط من ٦-٨ أكواب من الماء يوميا.
		أنا منظم في استخدام وقتي داخل وخارج العمل.
		أصبح السفر وقت متعة لي.
		أحب أن يكون لدي أولوية في علاقتي مع الآخرين.
		أنظم وقتي كل يوم.
		الناحية العاطفية (مثل الغضب - الفرح) تؤثر على العمل.
		لا أحب المخاطرة في عملي.
		زملائي في العمل يرون أنني أعرف حقيقة نفسي.
		أتعلم من انفعالاتي السلبية.



لا	نعم	المقابلة
		أرى نفسى بصورة مطابقة كما يراى الآخرون.
		يرى زملائى فى العمل أننى قادر على السيطرة على الضغوط.
		أعمل بجد وألعب جيدا.
		أستطيع أن أتكيف مع ظروف العمل المتغيرة.
		أستطيع إدارة وقتى بنجاح وكفاءة.
		أنا قادر على التحكم فى أنفعالاتى.
		أقوم بعمل تمارين رياضية ثلاث مرات أسبوعيا.
		يرى زملائى أننى قادر على المنافسة تحت الضغوط.
		أستطيع الاحتفاظ بمواطنى التى تجلب السعادة أثناء العمل.
		يرى زملائى أننى متفتح وواثق من نفسى.
		يرى زملائى أننى شخص قوى العاطفة.
		المجموع

خامسا: الجوانب الروحية:

تلعب الجوانب الروحية دورا هاما فى تعزيز الصلابة النفسية . إن إقامة الصلاة وقراءة القرآن والصيام مع الاهتمام بكل ما يسعد الناس هى قيم أصيلة نحتاج إليها حتى تساعدنا فى اكتساب القدرة على التحكم الذاتى .

تذكر:

بدون التوازن تتوقف مشاعرنا عن العمل .

نماذج أخرى لخفض الضغوط:

إن المبدأ الأساسى لهذا الموقف مبدأ بسيط يركز على موضعين: الأول نظرية التطور لداروين، والثانى: تحقيق خفض التوتر، ويمكن تفسير هذه الموضوعات من خلال الانتقال الطبيعى، ويمكن أن يتحقق بواسطة الأنشطة التكميلية التى تمنع الجوع والعطش والتوتر. وظهر مفهوم أطلق عليه مفهوم «الاتزان الحيوى»، فالأنشطة التكميلية للإنسان قد تسهم فى الاتزان الحيوى لأن سلوكه يحكمه مبدأ خفض التوتر. أما غياب حالة التوازن المثلى الثانية فيؤدى إلى توتر مؤلم ويؤدى بالتالى إلى القيام بسلوك من شأنه أن يؤدى إلى خفض حدة التوتر ويأتى الموضوع الثانى ليؤكد أن تحقيق الاتزان يأتى من خلال مبدأ الارتباط الذى يركز على التعلم بالترابط من خلال التدعيم.



التعلم بالترايط من خلال التدعيم،

يمكن أن يستخدم التعلم بالترايط من خلال التدعيم لخفض التوتر، وقد حدد «دولارد» و«ميلر» أربعة مفاهيم لها أهمية في عمليات التعلم وهي: الحافز، والاستجابة، والدليل، والتدعيم، والحافز هو ما يحفز على ظهور الاستجابة، ويصدر هذا الأساس الأولى للدافعية عند الإنسان فوجود الحاجة من شأنه أن يخلق حالة من التوتر، ويصبح هذا التوتر بمثابة حافز مشير للسلوك إلى أن تحدث الاستجابات التي ينتج عنها سد هذا النقص (التدعيم) والذي بعده يختزل الدافع، وتلعب الظروف البيئية دورا هاما لإشباع الحاجات في وجود أدلة أو مشيرات، يقوم باستجابات تؤدي إلى خفض الحافز. وطبقا لمبدأ تعميم المثير فإن الاستجابات التي تم تعلمها نتيجة الارتباط دليل واحد معين، قد تتحول إلى أدلة، ويقوم باستجابات تؤدي إلى خفض التوتر، وتلك الاستجابات التي تقوم بالتدعيم يتم تعلمها بحيث تثيرها بعد ذلك الأدلة المناسبة وطبقا لمبدأ آخر وهو مبدأ «تعميم المثير» فإن الاستجابات التي تم تعلمها نتيجة الارتباط بدليل واحد معين، قد تتحول إلى أدلة أو مواقف مشابهة، فإذا تعلمنا الخوف من التحدث في موقف اجتماعي خاص، فإن استجابة الخوف يمكن أن تستثار في مواقف اجتماعية أخرى. ويمكن أن يكون الخوف مثيرا للضغط الذي يعبر عنه بضغط المواجهة. وأخيرا ومن خلال «التوقع» نتعرف على النتائج المحتملة لموقف معين، ومن ثم يمكن أن نتعلم القيام بأفعال من شأنها أن تخفض حدة الحافز في المستقبل، وأن نتجنب أفعالا لها نتائج مؤلة وضارة، فالتوقع يساعد الفرد على الاستجابة لخطر وشيك الحدوث.

وظهر مفهوم التأثيرية «Effectance» كنموذج لخفض التوتر. وتعني التأثيرية الرغبة في التأثير على البيئة.

ويرى أصحاب مبدأ التأثيرية أن معظم سلوكنا المعرفي والاجتماعي يجب ألا ينظر إليه باعتباره حافزا أوليا كالجوع والعطش، فالإنسان يستطلع ويعالج الأشياء يدويا ويفكر لا بمجرد أن مثل هذا النشاط وسيلة لإشباع بعض الحوافز الأولية، ولكن لأن القيام بذلك يسبب له الإشباع ذاتيا نتيجة للطريقة التي تكون بها الإنسان.

نموذج القوة من أجل النمو،

والقوة من أجل النمو هي فكرة أن الإنسان يكمن بداخله دافع للنمو، وأنه عندما يعطى الفرصة للتعبير عن أسى صفات التفكير والإبداع والغيرية التي يقدر القيام بها، فإنه سوف يحقق ذلك.



ويمكن اعتبار «تحقيق الذات» عند الفرد عبارة عن تحقيق إمكانياته الداخلية وهي جزء من القوة من أجل النمو، وتتضمن فلسفة القوة من أجل النمو أن الإنسان إذا تهيأت له الظروف، فسوف يعبر عن طبيعته المتقدمة. أما إذا لم يفعل ذلك، فيكون مرجعه إلى أن ظروف الحياة الاجتماعية تلح في طلب النجاح من أجل الحياة لدرجة تحول دون تحقيق إمكانياته الأعلى.

ويعترف أصحاب نظرية القوة من أجل النمو بأن الإنسان لديه حوافز تتركز حول الذات وتنتج نحو البقاء. ولهذا فإن الإنسان يميل إلى استخدام الضغوط لتحقيق النجاح والتفوق. ولكن ذلك لا يأتي إلا من خلال عملية التعلم المعقدة التي تحتوى على الترابط بين الموقف والسلوك من خلال التدعيم ومبدأ التآثيرية والقوة من أجل النمو. (ريتشارد لازاروس، ١٩٨٤).



الفصل السادس الضغط وفريق العمل

مجموعة الحقائق عن الضغط

الضغط وفريق العمل

استراتيجية التعلم التعاوني مقابل التعلم التنافسي

العصف الذهني

نموذج التكيف



مجموعة الحقائق عن الضغط

- الحقيقة الأولى: الضغط سيئة ولكن تعلم أن تجنبها.
- الحقيقة الثانية: التحرر من الضغط يجلب السعادة لنا.
- الحقيقة الثالثة: التحكم في الضغط يجلب لنا الصحة البدنية والنفسية.
- الحقيقة الرابعة: قليل من الضغط يساعد على الإنتاج.
- الحقيقة الخامسة: إذا فشلت في التحكم في الضغط فإنك ستخرج من طابور التنافس والتفوق.
- الحقيقة السادسة: قوة الضغط غير محتملة.
- الحقيقة السابعة: الضغط العالية في الحياة تؤدي إلى الشقاء.
- الحقيقة الثامنة: كلما تقدمنا في العمر تزايد إحساسنا بالضغط.
- الحقيقة التاسعة: الضغط تسبب متاعب للجسم والعقل.
- الحقيقة العاشرة: مستوى الضغط في حياتنا مؤشر جيد لمستوى السعادة أو التعاسة.

الضغط وفريق العمل

تلعب الضغط دورا كبيرا في النجاح والتفوق والإنجاز حيث إن الفرد الناجح هو القادر على العمل تحت أقصى الضغط النفسية. فالتدريب «على الأداء الشاق» هو صيغة جسيمة في عالم التدريب الإداري. . . فأنت تعمل عدد ساعات أطول وتنام عدد ساعات أقل وتتخذ قرارات أكثر صعوبة تحت ضغوط أكثر شدة، وتواجه عواقب أكثر خطورة. . . فإذا خسر لاعب مباراة فإن له فرصة للفوز. . . فقد يرتكب جراح خطأ نتيجة ضغوط يتعرض إليها ربما يموت المريض أثناء العملية الجراحية، وقد يرتكب ضابط مسئول عن تنفيذ قانون خطأ تحت ضغط، ربما تنتهي حياة الضابط نفسه أو ربما يتسبب الخطأ في موت ضحايا أبرياء، وقد يتخذ مدير قرارا خاطئا تحت ضغط يكون له أثره المدمر على الشركة التي يعمل فيها، فنحن نتعرض جميعا إلى إنجاز مهام كثيرة بإمكانيات قليلة في زمن محدد عما يتسبب في ذلك الإحساس بالضغط؛ ولهذا فإننا نعمل لعدد ساعات أطول ونحقق معدل إنتاجية أعلى دون أن نتخلى عن الأمل أو نفقد روح الفريق الواحد أو نتحطم شخصيا.

يجب أن نتعلم كيف نتدرب على لعبة عادة ما تتغير قواعدها، فإننا مطالبون بأن نحدد أساليب تؤدي بأقصى طاقتنا الممكنة لإنجاز أهدافنا ليس ليوم فقط ولا لأسبوع قادم ولكن لسنوات مقيمة. ففي عالم اليوم الذي يقوم على روح الفريق، إما أن تعمل بإتقان أو لا تعمل فهناك دوما شخص ينتظر ليقفز وينطلق ويأخذ مكانك.

تذكر:

أن العمل من خلال فريق يؤدي إلى النجاح.

التعلم من خلال الفريق

يتفق الكثير من علماء النفس أن التعلم من خلال الفريق هو أحد المداخل الهامة في تحقيق العمل الإداري والإنجاز. فالتعلم التعاوني Cooperative Learning عبارة عن مجموعة من الأساليب التي يعمل فيها المدربون في مجموعات صغيرة (تتكون كل مجموعة من أربعة إلى ستة متدربين)، وتتم مكافاتهم بطريقة أو بأخرى على أدائهم الجماعي، ويتم تقديرها على أساس مجموع العلاقات التي يحصلون عليها من الاختبارات الفردية.

ويرى أحمد الصيداوي (١٩٩٢) أن التعلم التعاوني عبارة عن قيام جماعة صغيرة غير متجانسة من المتدربين بالتعاون الفعلي لتحقيق هدف معين، في إطار أكاديمي أو اجتماعي يعود عليهم -كجماعة وكأفراد- بفوائد أكثر وأحسن من مجموع أعمالهم الفردية.

إستراتيجيات التعلم التعاوني مقابل التعلم التنافسي

١. طرح الأسئلة

م	التعليم التعاوني	التعليم التنافسي
١	يقسم رئيس الفريق المتدربين إلى عدد من المجموعات تتراوح كل مجموعة من (٤-٦) أفراد.	يطرح رئيس الفريق الأسئلة على المتدربين.
٢	يطرح رئيس الفريق الأسئلة.	يرفع المتدرب يده للإجابة على السؤال.
٣	يطلب رئيس الفريق من المتدربين أن يتنافسوا مع بعضهم.	يطلب رئيس الفريق من المتدرب الإجابة عن السؤال.
٤	يطلب رئيس الفريق من مجموعة العمل أن يقدموا الإجابة.	يحاول المتدرب التوصل إلى الإجابة الصحيحة.



٢. التنافس الجماعي مقابل المقابلة ذات الخطواتين

المقابلة ذات الخطواتين	التعليم التعاوني	١
يكون المتدربين فريقاً من أربعة أفراد على هيئة زوج من الأفراد ويديرون المقابلة ذات الاتجاه الواحد بينهم.	المدرّب يسأل صاحب المستوى المنخفض سؤالاً ما.	١
عكس الأدوار: من يدير المقابلة بحيث هو المتقابل معه وبالعكس.	يتنافس المتدربون مع بعضهم البعض داخل المجموعة.	٢
المزايا :	المزايا :	
المساهمة والمشاركة متساوية.	المساهمة غير المتساوية.	١
المسئولية فردية.	لا يشارك الجميع في التفاعل.	٢
يشارك الجميع في التفاعل.	لا توجد مسئولية فردية.	

٣. الوصف

التركيب	الوصف	العائد الاجتماعي
المشاركة	يشارك كل متدرب زملاءه في الجماعة للوصول إلى حلول للمشكلات.	توضيح الأفكار والآراء بمساهمة متساوية، ويتعرف على زملائه في الجماعة.
الأدوار الاجتماعية	يتنقل كل متدرب إلى ركن في الغرفة ممثلاً دور المدرّب بالتناوب. يتنافس المتدربون ويعيدون صياغة الأفكار مع المدرّب.	صياغة الفروض والقيم، والتوصل إلى حلول للمشكلات، تعلم احترام آراء الآخرين.
الإنجاز	يحاول المتدربون جعل تنظيمات الأهداف منسجمة مع الشبكة الكلية للاتصال مستخدمين في ذلك الاتصال الشفهي وجها لوجه.	التطوير النفسي، تنمية المهارات الاجتماعية واللغوية، القدرة على تقليد الأدوار الاجتماعية.



التركيب	الوصف	العائد الاجتماعي
التأكد من الإجابة	يطرح المدرب سؤالاً، يشرك المتدربون يناقشونه ليتأكدوا أنهم يعرفون إجابته. ثم يطلب المدرب من أحد المتدربين الإجابة عليه.	المراجعة، تصحيح المعلومات، الإدارة التدريب.
بطاقات العمل	يتذكر المتدربون الحقائق باستخدام البطاقات الملونة، الانتقال من العمل البسيط إلى المعقد، ومن السهل إلى الصعب. وتسجيل الأهداف يعتمد على التطور المعرفي لدى المتدربين.	تذكر المعلومات، التعاون، الفوز بالمدح والإطراء.
التصميم الثنائي	يقوم المدرب بعمل مجموعات رباعية بحيث يكون كل متدربين يكونان فريقاً من المجموعات الفرعية. يقوم الأول بعملية حل المسألة ويقوم الثاني بالتأكد من صحة الحل ويتبادل المتدربون هذا الدور.	التدريب على مهارة الحل، التعاون والمساعدة، الحصول على المكافأة أو المديح.
المقابلة ذات الثلاث خطوات	يقابل المتدربون بعضهم مع البعض الآخر على هيئة ثنائية، أولاً من جهة واحدة، ثم من جهات أخرى. كل متدرب يشارك للمجموعة في المعلومات التي تعلموها في المقابلة.	المشاركة في المعلومات الشخصية مثل: صياغة الفروض، العمل في مشكلة ما، المساهمة في صياغة تصور لخاتمة قصته.
التفكير الثنائي المزدوج	يكون المتدربون مجموعة ثنائية بحيث تقوم كل مجموعة بمناقشة موضوع طرحه المدرب، ثم يشارك كل جماعة في وضع حل للمشكلة أو مناقشتها.	مراجعة الفروض، تنمية التفكير الاستقرائي تنمية التفكير الاستنتاجي، تنمية روح المشاركة والتفاعل البناء.



التركيب	الوصف	المعاهد الاجتماعية
فريق شريط الكلمات	يكتب المتدربون المفاهيم على أوراق ورفع تصورات لفهم العلاقات بين المفاهيم.	تحليل المفاهيم إلى عناصر أساسية، فهم العلاقات المتعددة بين الأفكار، اشتقاق المفاهيم.
المائدة المستديرة	يقوم كل متدرب بوضع إجابة واحدة بمجرد أن تمر عليه ورقة الإجابة. وبالتالي فإن جميع المتدربين يشاركون في وضع إجابات لحل المشكلات.	التحديد للمعرفة، صقل المهارات، استدعاء المعلومات، بناء فريق المشاركة الجماعية.
الدائرة	يقف المتدربون على هيئة دائرتين متداخلتين ويواجهون بعضهم البعض الآخر. يستخدمون وضع تصورات للحلول من البطاقات أثناء دوراتهم مع زميل جديد مقابل له في الدائرة.	التأكد من الفهم، المراجعة للمعلومات، المساعدة، التدريب، المشاركة.
المشاركة	جعل المتدربين في أزواج لتشكيل مجموعة ثنائية، ثم يشاركون زملاءهم بتأجيلهم مع بقية أزواج فريقهم.	السيطرة والتفوق، تقديم المواد الجديدة، تطوير الأفكار، عرض وتبادل المهارات.
تكنولوجيا العمل	كل متدرب يصبح خبيراً في عمل معين. القيام بالعمل مع أعضاء الفريق الآخر. انتقال الخبرة من فريق إلى آخر.	تقديم المواد الجديدة. المناقشة، الاعتمادية المتساوية. المشاركة في المواد المعقدة.
التعاون	يعمل فريق العمل في مجموعات لإنتاج أعمال مميزة من خلال تكامل الخبرة بين أعضاء الفريق.	التقييم، التطبيق، التحليل، التركيب، عرض المهارات.



خطوات التعلم التعاوني

قدم جونسون وجونسون (Johnson and Johnson, 1976) خطوات التعلم التعاوني في التدريب على اكتساب مهارات القيادة الناجحة، وهي كما يلي:

الخطوة الأولى:

مساعدة المدربين على إدراك الحاجة لكل مهارة مثل التعاون، التنافس، العمل المستقل مع تقديم المهارات الاجتماعية التي تعزز التعاون ثم يركز المدرب على مهارة واحدة حتى يتأكد من اكتسابها المتدربون. وقد يطلب المدرب قائمة بسلوكيات التعاون وكتابتها على السبورة. مثال: مهارة القيادة.

الأساليب: التحكم - السيطرة - التفكير المتكامل - الإرادة - التحدى.

الخطوة الثانية:

مساعدة المدربين على اكتساب الفهم الواضح لكل مهارة من الصعب التدريب على جميع المهارات الاجتماعية في آن واحد، ويجب على المدرب تحديد المهارات الاجتماعية التي هي بحاجة إلى اهتمام أكثر ويطلب المدرب وضع حلول للمشكلات التي تظهر أثناء العمل الجماعي وذلك باستخدام العصف الذهني.

الخطوة الثالثة:

تقديم المواقف للمتدربين والتي تمكنهم من ممارسة المهارات الاجتماعية، حيث يقدم المدرب مجموعة من المهارات البسيطة حتى تجعل جميع المتدربين يشاركون في تلك المهارات مما يؤدي إلى تشجيعهم، ويتعلمون من خلال تلك الخبرة المصغرة التي تساعدهم على اكتساب المزيد من الخبرات الأخرى.

الخطوة الرابعة:

إعطاء كل متدرب تغذية راجعة عند أدائه المهارة، حيث يجب على المدرب اختبار المتدربين المشاركة بالسلوك الذي سيتم ملاحظته وكيفية إجراء التقرير عنه وذلك قبل أن تبدأ المجموعة نشاطها، والمفتاح الذي يمكن من خلاله تحسين الأنماط السلوكية التعاونية لدى الطلبة هو منحهم تغذية راجعة لأدائهم.

الخطوة الخامسة:

المواظبة على ممارسة المهارة ويعلم المتدربين بعض المهارات المتقدمة مثل الاستنتاج والتفسير، بالإضافة إلى تعلم المهارات التعاونية ولكنها تستغرق فترة طويلة من الوقت؛ لذلك يجب أن يتعلم المتدربون ممارسة المهارات التي تعزز من التعاون.



العصف الذهني

Brain Storming

بالرجوع إلى الخطوة الثانية نجد أن العصف الذهني جزء من هذه الخطوة، حيث يعتبر ألكس أوزبرن (Alex Osborn, 1953) أول من قدم طريقة العصف الذهني كأسلوب في حل المشكلات بطريقة إبداعية، حيث يعتمد على مبدئين أساسيين هما:

المبدأ الأول- تأجيل الحكم على قيم الأول،

تؤكد جلسات العصف الذهني على تأجيل الحكم على الأفكار، وذلك يؤدي إلى تلقائية الأفكار وبنائها مما يؤدي إلى عدم الخوف من النقد، أو إرجاء التقييم أو النقد لأي فكرة إلى ما بعد جلسة توليد الأفكار، ويساعد على اكتساب المتدربين على تكوين اتجاهات إيجابية نحو الجماعة بحيث يقلل من الإحساس بالفردية أو التنافس الفردي. وتؤكد الدراسات التي قام بها كل من (Salvin, 1983)، (أحمد الصيداوي، ١٩٩٢)، (نومبسون، ١٩٨٧)، (شيرمان ١٩٨٦) أن التعلم التعاوني يستند على مسلمتين أساسيتين هما:

١ - الأهداف الجماعية: إن التعلم التعاوني يساعد المتدربين على تحقيق المعرفة سوياً، وهو ما يتم من خلال إنجاز الأعمال، والمكافآت التي يحصلون عليها مما يعطي ثقة في النفس لجميع أفراد الجماعة.

٢ - المسؤولية الفردية: إن التعلم التعاوني لا يلغى الفردية فنجاح الجماعة يعتمد على تعليم كل عضو من أعضائها فردياً مثل لنجاح الجماعة الذي يتم على مجموع درجات كل أفرادها أو على تقويم التقرير الذي اشترك فيه جميع أفراد الجماعة.

المبدأ الثاني- الكم يولد الكيف:

يؤكد بعض الباحثين أن كم الأفكار المطروحة من خلالها انتقاء الأفكار الجديدة والأصلية التي تقود إلى حل المشكلة. وينطوي هذا المبدأ على التسليم أنه من خلال العلاقة يمكن التوصل إلى الأصالة.

ويمكن رصد هذين المبدئين على السبورة بشكل واضح، ويجب الالتزام به أثناء جلسة العصف الذهني:

١ - تأجيل الحكم على قيم الأفكار.

٢ - الكم يولد الكيف (الكم تولد الأصالة).



قواعد العصف الذهني:

يترتب عن هذين المبدأين أربع قواعد تتلخص في الآتي :

- ١ - ضرورة تجنب النقد أو التقييم أثناء جلسات العصف، حيث إن النقد يؤدي إلى قتل الخيال وتوليد الأفكار.
- ٢ - إطلاق حرية التفكير والترحيب بكل الأفكار ما دامت متصلة بالمشكلة، وهذا الجزء من التفكير الإبداعي يسمى بالطلاقة الفكرية أو اللفظية، والغرض من هذه القاعدة هو مساعدة المتدرب أن يكون أكثر استرخاء وأكثر تخففا من ضغوط النقد والتقييم.
- ٣ - الكم مطلوب: تؤكد هذه القاعدة على معنى زيادة الأفكار المطروحة من أعضاء الجماعة، ويؤدي ذلك الوصول إلى أكبر قدر من الأفكار الأصلية.
- ٤ - تطوير أفكار الآخرين: هذه القاعدة تهتم بأفكار الآخرين بحيث يتم البناء عليها وتطويرها وتحسينها، ويتم ذلك من خلال سكرتير الجلسة.

مراحل جلسة العصف الذهني:

- ١ - مرحلة صياغة المشكلة: يقوم المسئول عن جلسة العصف الذهني بطرح المشكلة وشرح ومناقشة كل جوانبها حتى يتأكد من فهم كل المشاركين للمشكلة.
 - ٢ - مرحلة إعادة صياغة المشكلة: إن إعادة صياغة المشكلة تقدم حلاولا جديدة مقبولة لحل المشكلة، وفي تلك المرحلة يمكن استبعاد الحلول التي لا تقود إلى حل المشكلة.
 - ٣ - العصف الذهني لـ ١٠ مشكلات: وهي خطوة هامة لأنها تقدم كما من الأفكار حيث إن المبدأ الذي ينادى به العصف الذهني أن الكم يولد الكيف الذي يقود حتما إلى المشكلة.
 - ٤ - تقييم الأفكار: إن توليد الأفكار الناتج من المناقشة يجب أن يقدم المعايير المستخدمة في تقييم الأفكار مثل: الجدة والأصالة والحدثة والمنفعة والمنطق والتكلفة والعائد والأداء والاتساق، ويجب على المشاركين أن يقوموا بصياغة المعايير الخاصة بكل مشكلة يناقشونها في جلسة العصف الذهني.
- يمكن أن تتصور أن العمل الجماعي من خلال الإبداع يكون طريقا جديدا في التغلب على الضغوط، حيث إن عالم اليوم يستند على روح الفريق إما أن تشارك فيه بجد واجتهاد أو تخرج من نطاق الأداء العملي.



حيث إن العمل الجماعي أخرج صدام وجيشه من الكويت بقيادة الولايات المتحدة الأمريكية، وعندما تعمل في فريق يجب أن تتعلم الكثير من الحقائق التي تقود إلى النجاح حتى في وجود الضغوط اليومية.

الأولى: مواجهة الحقيقة:

عندما أقوم بتدريب مدربين في شركات مختلفة فبإني أطرح العديد من الأسئلة منها على سبيل المثال:

- ١ - كم منكم لديه الوقت لنفسه ؟
 - ٢ - كم منكم يهتم بالضغوط التي يتعرض لها يوميا ؟
 - ٣ - كم منكم يصيبه الإجهاد لدرجة أنه لا يسعد أسرته أثناء تواجده معها ؟
 - ٤ - كم منكم يصيبه عمله بالإحباط ؟
- وأكاد أن أجزم بأن جميع الحاضرين يرفعون أيديهم. ولكن عندما أسألهم على نحو أكثر تحديداً:

- ١ - كم منكم ينام ثمانية ساعات بالليل ؟
(لم يرفع أحد يده)
- ٢ - كم منكم ينام ستة ساعات ليلاً ؟
(بعض من الحاضرين يرفع يده).

ماذا يعني ذلك... إنه يعني شعوراً بالضغوط التي تمنعه من النوم ثمانية ساعات ليلاً. ولكن أكثر تحديداً عندما أتوجه إلى العاملين بدولة تطبق قوانين السوق نجد أن أكثر من ٦٠٪ سيكونون مضطرين لترك وظائفهم خلال عام. ماذا يمكن أن نطلق على هذا؟ إنها الضغوط المرتبطة بالعمل والوظيفة.

دعنا ننظر إلى تكنولوجيا الاتصال نجد أنها أطالت أوقات العمل اليومي والأسبوعي وجعلت الحياة أصعب وأوقات الفراغ أقل. منذ عشر سنوات ماضية كان الوقت الذي تمضيه في منزلك هو وقتك الخاص للراحة، والآن يعتبر تليفون السيارة والتليفون المحمول امتداداً لعمل المكتب. فإذا كنت تعمل في سوق العمل، عليك أن تستخدم تكنولوجيا الاتصال بفاعلية، وهذا يعني أنك دائماً في موقع العمل ودائم الانشغال وبالتالي فإن رجال الأعمال هم الفئة الأكثر تعرضاً للضغوط لأنه لم يعد لديهم وقت فراغ أو وقت راحة بسبب تكنولوجيا الاتصال. إذا كنت من الذين يستخدمون جهاز البريد الإلكتروني فإن ذلك يتطلب منك الاستقبال والرد على البريد، أي أن وقت الفراغ تلاشي تماماً.



لقد أصبح العمل أكثر إجهادا وصار الضغط جزءا من حياتنا اليومية. هل من الأجدى تجاهل هذه الضغوطات أم يجب التعايش معها؟ ولكن كيف يتم ذلك؟ يمكنك أن تتعلم من خلال التكيف مع الضغوط. . استمر معنا لتعرف كى تتعلم أن تعايش الضغوط.

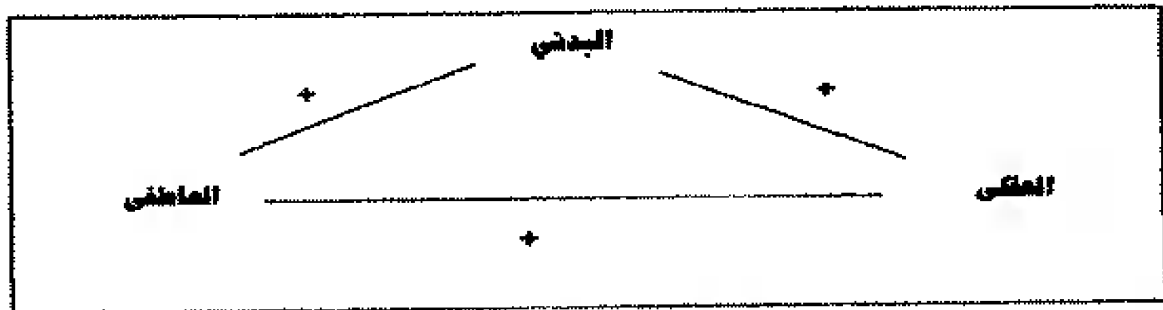
نموذج التكيف

من المسلمات أن جسم الإنسان لديه القدرة على إحداث التكيف مع البيئة. والإنسان هو الكائن الوحيد الذى يفكر حتى يستطيع أن يتكيف مع بيئته التى تحوي العديد من الضغوط.

مثلا عندما يكون الضغط مصدره العمل. تعلم كيف أن تهون على نفسك ولا تعمل بهذه المشقة. اذهب لمنزلك مبكرا، اقض عددا أكبر من الإجازات. تعلم كيف تسترخى. تعلم كيف تبتهج وتتفائل وتكون أكثر سعادة. يقترح بعض خبراء إدارة الضغوط أساليب الاسترخاء مثل التنفس بعمق والتأمل العام والتأمل الانتقالي مع اتباع نظام غذائى تكون السكريات والنشويات والقهوة والشاي فيه قليلة. تناول الخضروات والفواكه، وابتعد عن الأطعمة ذات النسبة العالية من الدهون. حاول أن تقلل من التدخين، ولكن اجعل الأمر أكثر بهجة، وتعلم أنه لا يوجد مكسب دون تعب.

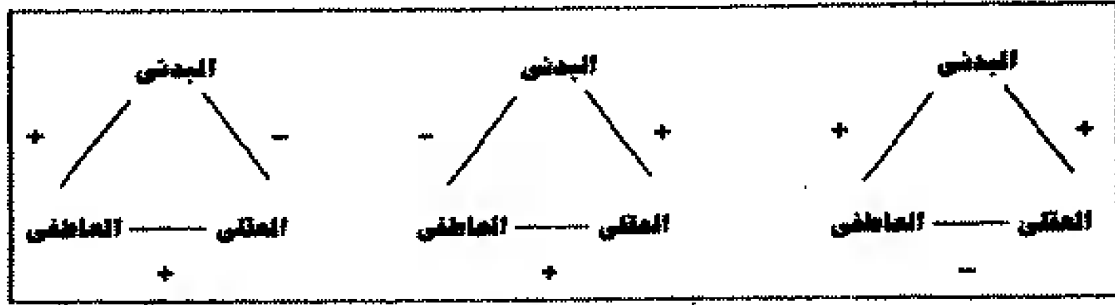
إن الواقع يتضمن جزءا من الحقيقة لكن لأن كل جزء يركز على مجال بمفرده من مجالات الحياة، ولكن من الأفضل أن ننظر إلى هذه المفردات من منظور كلى شامل. وليس العلاج بأن تنبذ هذه الافكار؛ ولهذا فإن التفكير الإيجابى مفيد وأساليب الاسترخاء تمنح آلية الشفاء والبعد عن المشاعر السلبية مفيد. فلا يوجد حل قائم بذاته، لكن يمكنك بدمجهم معا أن تنمى اتجاها تكون فيه الجماعة أكثر من الأجزاء الفردية.

لا يمكن الهروب من ضغوط الحياة، والطريقة الوحيدة لتحييا وتتنج فى مواقع عملك اليومى هى ليست التخلص من الضغوط بل بتعلم مهارات التعامل مع الضغوط وذلك من خلال تعرضك لمستويات جيدة من الضغوط وترسيخ نوع من التوازن البدنى والعقلى والعاطفى كما فى الشكل (٢٢).



شكل (٢٢) حالة التوازن بين الجوانب البدنية والعقلية والعاطفية





شكل (٢٣) حالة عدم التوازن بين الجوانب البدنية والعقلية والعاطفية

ولنلق نظرة الآن على شخص وصل به الضغط إلى نقطة اللاعودة، ولتر ما هي الدروس التي يمكن أن نتعلمها منه.

نموذج دان (*)

كان «دان جانسون» أفضل متزلج على الجليد في أولمبيات أوروبا عام ١٩٨٨. وكان هو المرشح الوحيد للفوز بميدالية ذهبية. لكنه علم صباحاً أن شقيقته «جان» وهي أقرب إنسان له في العالم، توفيت إثر مرض اللوكيميا، وقرر «دان» أن يتزلج لأنه يعرف أن هذا ما كانت تريده أخته. وفي منتصف السباق انزلق «دان» وسقط وفقد السباق والميدالية الذهبية.

بعد مرور أربعة أيام سقط «دان» مرة أخرى في سباق ١٠٠٠ متر. لقد كان من النادر والمفاجئ أن «دان» لم يكن قادراً على التزلج برغم شعوره الدفين بالأسى مع أنها كانت حسارة ليست له فقط، بل للملايين من مشاهدي التلفزيون المتعاطفين معه، وذهب «دان» إلى أحد علماء النفس لمعرفة ما الذي منعه من أداء أقصى طاقاته في السباق الأولمبي، كان من الواضح أنه كان لديه كل المهارات البدنية اللازمة ليكون أفضل لاعب في لعبته، وباستثناء أدائه الأولمبي، فقد كان الأفضل في ذلك الوقت، لكن من الواضح أيضاً أن هذه المهارات البدنية وحدها لم تكن كافية.

زيادة القدرة:

إن تطوير برنامج شامل يهدف إلى مساعدة الرياضيين لكي يصبحوا أقوى بدنياً وعقلياً وعاطفياً. يمكن أن يطلق عليه «قدرات الحزم». لكن عند تنفيذ هذا البرنامج يلزمنا تحديد الكلمة تماماً، من التقليدي أن يوازي الحزم بناء الإرادة والقوة مع القدرة على الدفع بدون توقف وأن الأداء الأفضل يأتي نتيجة الحزم الحقيقي، والسر الحقيقي

(*) انظر : (James, Stress for Success, 1997).



للتجاح هو إيجاد العلاقة المتوازنة بين الضغط والاداء. أو التوازن بين الجانب البدنى والعقلى والعاطفى.

لقد استخدم اليونانيون القدماء لفظ «أريثما» وهو يعنى التناغم بين العقل والجسم والروح. لقد فهم اليونانيون أن وضع مستويات جديدة للاداء لا يتطلب فقط قوة بدنية بل يتطلب مزيجاً من القوة والعزم والشجاعة، وبهذا يمكن أن نرد على مستويات الضغوط العالية بالمرونة وسهولة التكيف، وعندما استخدم ميدان الرياضة البدنية، وكأنه معمل حقيقى لقياس كيفية أن يستجيب اللاعبون المصنفون عالمياً للضغوط. عندما يتخذ الرياضيون فلسفة الحزم والحفظ، فإنهم سيقومون أساليبهم بشكل أفضل فى المسابقة. وليس هدفنا هو تغيير أساليبهم أو ميكانيكياتهم، ولكن تحويل مسار تفكيرهم وشعورهم وكيفية تصرفهم. وتقريباً كل اكتشاف قمنا به فى المواقع الرياضية أثبت أنه يمكن تطبيقه على مواقع العمل الحديثة التى يكون فيها العمل قائماً على روح الفريق.

برنامج دان،

يبدأ البرنامج بتحديد هام يستند إليه وينطلق منه، والهدف هو كيف يستطيع دان تحقيق البطولات والجوائز، والبداية هى تقييم شامل للجوانب العقلية والبدنية والعاطفية. التعرف على أسلوبه فى استغلال طاقته وعودته إلى الوضع الصحيح. التعرف على الطعام الذى يتناوله ومتى يتناوله ؟ متى ينام ومتى يستيقظ ؟ ما درجة عمق نومه؟ وكم ساعة ينامها فى كل ليلة ؟

التعرف الذى يقضيه «دان» فى الاسترخاء واللعب والمتعة، وهى العوامل الأساسية للعودة للوضع الصحيح أن الهدف فى المرحلة المبداية هو خلق أسلوب جديد متوازن من الضغط والعودة إلى الوضع الصحيح فى كل جزء من حياته بداية من النوم والاكل.

إن تصميم برنامج تدريجى للفرجة عن «دان» يساعده للوصول إلى الوضع الصحيح، فسقد تعلم دان أن يحصل على فترة قصيرة من النوم وكذلك فترات للراحة والاسترخاء فى مدار يومه التدريجى. كانت الخطوة التالية هى العمل الممتع مع «دان» فتحن نعلم من البحث السيكولوجى أنه مهما كان شعور اللاعبين العالميين فإن لديهم صدمة فسيولوجية مباشرة، وبالتالي فإن قدرتهم على الاداء كان مفتاح القضية فى حالة «دان» حيث إنه لم يشف تماماً من وفاة أخته، وعلى سبيل المثال، عندما طلبنا من «دان» أن يصور فوزه بسباق البطولة الأوربية، لم يستطع ذلك لأنه لم يستطع تحقيق حلمه العظيم بسبب وفاة أخته، وفشل فى استرجاع هذا الحدث حتى فى خياله وكان ذلك أسوأ يوم فى حياته.



وبمرور الوقت ساعدنا «دان» ليصبح أكثر إدراكا بهذه المشاعر لدرجة أنه كان يعمل من خلالها وكان يحقق تحكما إدراكيا فيها عندما كانت تظهر تلك المشاعر السلبية . وبالتالي بدأ الأداء في التحسن ولهذا فإن قدرة «دان» تأتي من خلال فهم احتياجاته العاطفية مع استمتاع بالمشاعر المنتقاة وتنظيمها بحيث يحدث بينها تناغم يؤدي إلى تركيز الانتباه .

لقد تعلمنا أن الناس لا يؤدون عملهم بشكل جيد عندما يشعرون بالغضب أو التوتر أو الخوف أو القلق . فالأداء الأفضل يرتبط بالعواطف الإيجابية التي يمكن التعبير عنها بالاسترخاء والثقة والتركيز والتفتح .

تقدم دان:

كان التحدي هو أن يصبح «دان» قادرا على اجتياز ما نطلق عليه وضع الأداء المثالي ، مهما كانت درجة تركيز الضغط بعد ائزان دورة العودة للوضع الصحيح لضغطه ، كان الجزء الثاني من البرنامج أن يتدرب «دان» على المهارات الضرورية للأداء العالي ، وقد تضمنت أدوات التدريب على تدريبات موسيقية ملهمة وأداء الطقوس المصممة لتثبيت الأفكار والمشاعر المرغوبة والأشكال الإيجابية للحديث مع النفس والجلسات البدنية التي تساعد على تخضر الكيمياء الحيوية في الأداء العالي كان من أقوى الأدوات له هو «غرفة الصراع الخيالية» ، وهذه الغرفة تجعله يشعر بالسعادة والإيجابية في التدريب وكانت «غرفة الصراع الخيالية» تحتوي على صور لزوجته وطفله الصغير ، وانتصاراته الهامة ، وكذلك الموسيقى التي تكون أكثر إلهاما له . ومن خلال هذا البرنامج يستطيع الفرد أن يصل إلى حالة من التوازن بين الضغط وجراحات التدريب حتى يصل إلى الوضع المثالي .

عندما يكون عقلك وجسمك وعواطفك في حالة ائزان يكون لديك فرصة للنجاح والتفوق بشرط أن يكون لديك قدرة في المرونة بين الضغط والعودة للوضع الصحيح . وهذا ما يشير إليه اللاعبون عندما يتحدثون عن كونهم في «المنطقة» أو في «التسيار» . إنه وضع نحال تماما من التفكير المدرك ويتصف بالشعور والهدوء والثقة والتحدى والطاقة الإيجابية والراحة والقدرة على الإنتاج مهما كانت متطلبات الموقف . قد يكون الموقف هو حل مشكلات إدارية أو التعاقد على إحدى الصفقات الكبرى . ويمكنك أن تزيد قوتك البدنية وذلك برفع أوزان ثقيلة تدريجيا . فإنه يمكنك أن تلرب عقلك وعواطفك بشكل منظم وذلك لأقصى حد لوضع الأداء المميز . James Loehr (1996) . ولكي تنجح لا بد أن تتعلم كيف تعمل بروح الفريق . كل فرد منا يعمل في



المتوسط أكثر من ٨ ساعات يوميا أو أكثر، كل فرد يستخدم طاقاته لساعات أطول في كل يوم وبسبب الإجهاد الزائد فإننا نفقد السيطرة على أداثنا، ولكن العمل بروح الفريق يقلل الإحساس بالإجهاد. هل تعلم أن تكنولوجيا الاتصال من فاكس وتليفون محمول وكمبيوتر يوفر الكثير من الطاقة ويساعد على الاحتفاظ بالتركيز، ورغم ذلك فإن الكثير من الناس في مجال الإدارة يطلبون الوقاية من الضغوط، عندما يطلبون العون يشعرون أنهم انشطروا إلى نصفين وشارفوا على الإنهاك النفسى "Burnout" ويريدون المساعدة للخروج من مارق الضغط.

أول شيء نقدمه للعميل هو أن نؤكد على الحزم والقوة والإصرار على تخطي العقبات، ولهذا نعلم العميل أن نلقيه في البحر الغامض من الضغوط وهذا بالضبط ما يريد أن يتجنبه العميل. نحن نعلم أن هذا هو الأسلوب الوحيد لإيقاف روح الانهزام. فإذا كنت تستطيع أن تعدو ٧ دقائق فإننا نعلم الفرد أن يعدو ٩ دقائق، ولكن إذا فشلت فهذا يدل على أنك قلق وغاضب ومكتئب أو منهك.

لقد اكتشفنا أن زيادة الاستجابات البدنية والعاطفية والعقلية مع مديرين تنفيذيين يعملون بروح الفريق الواحد وعند التعرض للضغوط يزداد معدل ضربات القلب وتوتر العضلات وتنشط هرمونات الضغط. لكن المعركة التنافسية في مجال رجال الأعمال لا تنتهى أبدا. فقد دخل كثير من المديرين التنفيذيين الذين يعملون بروح الفريق في دائرة مفرقة بسبب الاهتمام بالجانب العقلى والعاطفى مع إهمال الجانب البدنى وتكون النتيجة أسلوبا غير متوازن بين الضغط والعودة للوضع الصحيح، وذلك يعرض الأداء للخطر، ويمرور الوقت تتدهور صحتهم وسعادتهم.

إن عواقب عدم التوازن يؤدي إلى إخفاق فى الأداء. وقد يكون المدير فى صحة بدنية ممتازة وكذلك الناحية العقلية، أما الجانب العاطفى فمتخفف مما يؤدي إلى نقص فى الأداء... ولكن تعلم أن تكون قادرا على إحداث الاتزان بين الجوانب الثلاثة مما يؤدي إلى الحصول على "A+".

الجانب البدنى

A+ الجانب العقلى

الجانب العاطفى

تذكر:

بدون الاتزان نفقد بهجة الحياة.



الفصل السابع المنغوط النفسفة والعوائق

الجانف العافف فى الففرفف

مؤشرات الففم العافف

الجانف العاففة والعالة الففسفة

العقل بمفرده لا فؤف فف الففم

المنغوط وعلاقتها بفعض الففففرات الففسفة

فصائص الفففصفة الففاسة



الجانب العاطفى فى التدريب:

نتيجة ممارستى فى التدريب الإدارى فقد وجدت أن الاهتمام بالجوانب المعرفية العقلية غير كافية فى زيادة الأداء؛ ولهذا فإنى توجهت إلى الجانب العاطفية الانفعالية والتي تتمثل فى الجانب المعنوى الذى ينسأه رجال التدريب الإدارى والذى أطلق عليه «البعد الغائب» فى التدريب. إن تدريب الأفراد يمكن أن يتم من خلال حزمة تدريبية جزء منها مآدى محسوس والآخى معنوى، ولم يعد العقل البشرى ينقسم إلى الجزء الأيمن الذى يهتم بالألوان والخيال وأحلام اليقظة والأبعاد والألحان، والجزء الأيسر الذى يهتم بالمنطق والقوائم والكلمات والأرقام والترتيب والتحليل. إنما أكدت الأبحاث أن العقل البشرى يمكن أن ينقسم إلى أربعة عناصر وهى موضحة بالشكل (٢٤).

ف نجد أن الجانب العاطفية جزء من العقل البشرى ويمكن الاستفادة منه فى تنمية المهارات السلوكية للإدرايين والرياضيين وكل من يريد أن يرتقى بمستوى أدائه، وهذا موضح فى الشكل (٢٤).

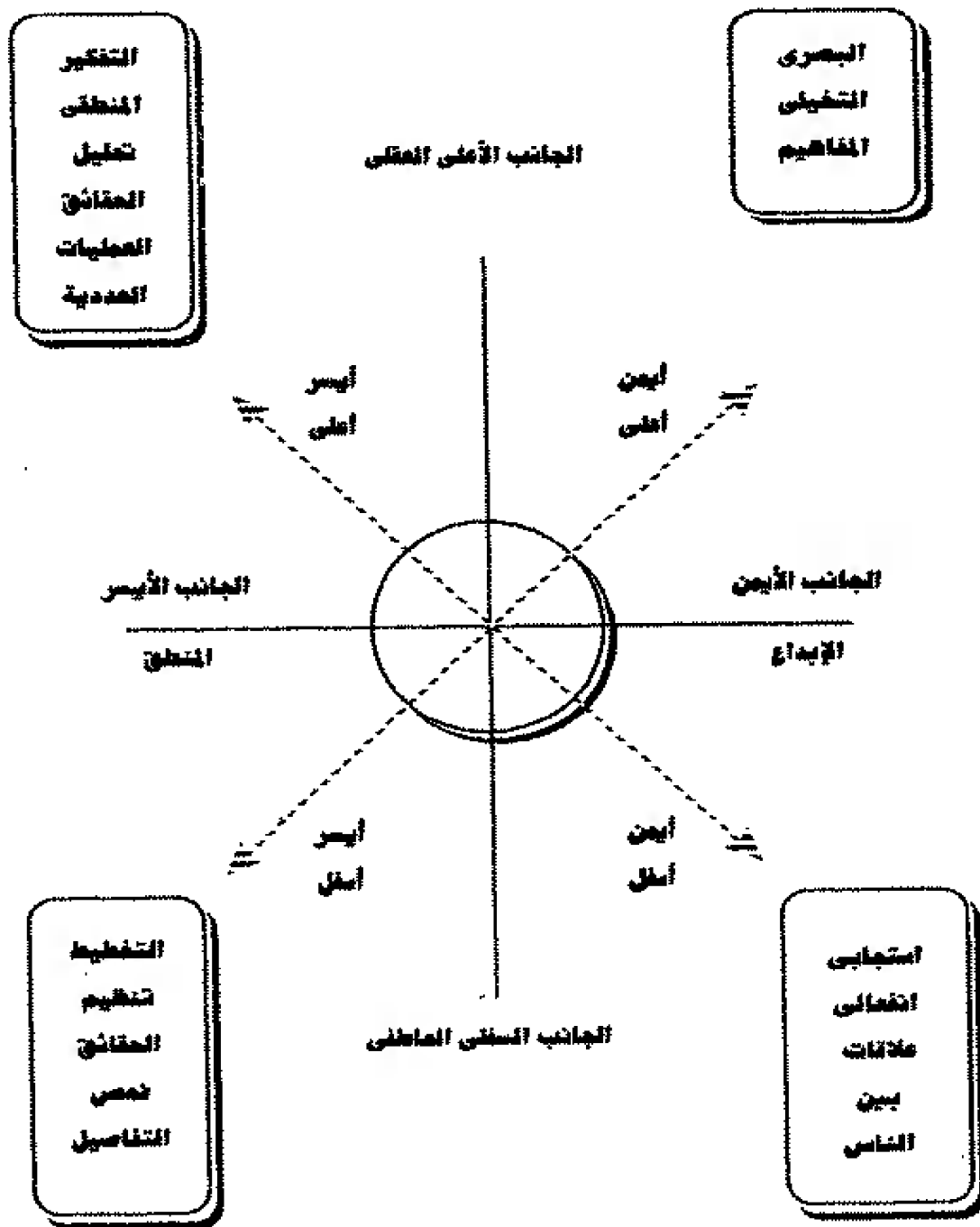
ويمكن تطوير هذا التصور من خلال أن العقل عبارة عن مروحة تدور حولها كل هذه العمليات العقلية والعاطفية كما فى شكل (٢٥):

ولتأكيد أهمية العواطف والانفعالات فإنى سوف أتناول هذا الجانب بالتفصيل.

لقد علمتى التجربة أن تنمية المهارات السلوكية تبدأ من مسلمة تقول أن الإنسان كل متكامل يؤثر ويتأثر بكل ما يحيط به.. فمثلا عند تغيير الاتجاهات يكون اهتمامى منصباً على الجانب العاطفى، وعندما تكون اتجاهاتك إيجابية فإنك تستطيع إنجاز الكثير من المهام، وعندما تشعر بالغضب والخوف والارتباك فإنك تبذل الكثير من الطاقة النفسية وبالتالي تكون مرشحاً بالسقوط فى بشر الإحباط والفشل ويجب عليك أن تتذكر هذه الحقائق:

الأولى : أن عواطفنا تحرك حياتنا بحيث نشط وننجز ونتفوق.

الثانية: عواطفنا تحركنا لمساعدة الآخرين بحيث يحدث انسجام فعلى لى وللآخرين.



شكل (٢٤) العلاقة بين الجانب الأيمن والأيسر في الدماغ



دعنى أقدم دليلاً على أهمية الجانب العاطفى فى التدريب . هناك نموذج قدمه هارولد لينت (١٩٧٨) ثلاثى الأبعاد ويشتمل فى الآتى: الريادة، وحل المشكلات، والتنفيذ أو الإنجاز. ويمكن تطبيق هذا النموذج الثلاثى على مستويات متعددة فى التدريب والتي تأخذ ثلاثة تصورات وهى:

أولاً: فمن منظور فردى يمكن للتدريب أن ينظر إلى النموذج على أساس نماذج متفصلة. فقد يكون النموذج الريادى هو المهيمن على الأسلوب التدريبى. بينما يستخدم آخر أسلوب معالجة المشكلات وحلها، وفى الوقت الذى يتأثر فيه آخرون بأسلوب الإنجاز والتنفيذ، ويمكن أن يستخدم بعض من المتدربين خليطاً من النماذج الثلاثة لتلائم مع حالة معينة للوصول إلى التفوق المتوازن.

ثانياً: يمكن النظر إلى الثلاثة أجزاء من منظور تنظيمى. هل تحتاج المؤسسات إلى رواد ؟ أم حلالين للمشكلات أم منجزين ؟.

ثالثاً: يمكن أن نأخذ هذا النموذج من منظور اجتماعى، أى معرفة مدى اعتبار الريادة جزءاً من تقاليد الإدارة.

يمكن رصد العناصر الثلاثة من خلال التصور الأكثر شمولاً:

١. الإنجاز والتنفيذ،

يتميز الأفراد المنفذون للمهام سواء كان فى مجال الرياضة أو التدريب أو التعلم بميزتين أساسيتين هما:

أ - يتحقق الإنجاز من خلال عمل الآخرين، فالإنجاز يتطلب من القائد أن يقنع ويرغب ويأمر لكى يقوم العاملون بتنفيذ واتخاذ ما يريده بدلاً من أن يستمروا فى أداء ما يعطونه فى الوقت المفروض، وعلى هذا الأساس فالإنجاز عبارة عن نشاط اجتماعى بالدرجة الأولى.

ب - يستلزم الإنجاز تغيير سلوك المنفذين، ومن أجل ذلك الغرض يعد الإنجاز نشاطاً عاطفياً بالدرجة الأولى فكل المعلومات الواردة فى العلوم السلوكية عن تغيير السلوك تؤكد أن الأفراد يتغيرون لأسباب عاطفية أكثر من تغييرهم لأسباب منطقية. فالإنجاز يرتبط بقلوب الناس أكثر من ارتباطه بعقولهم. فلنأخذ نقتنع الناس من خلال المنطق والتفكير السليم لكى يرفعوا مستوى الجسودة ويزيدوا الإنتاج، ولكن يتم ذلك من خلال شعورهم بالفخر أو الطموح أو الولاء.



٢. حل المشكلات،

يتطلب استخدام حل المشكلات تعلم الاستنتاج الجيد والحجج المنطقية والتحليل والتقصي، ويرتبط حل المشكلة بنمط من التفكير الواعي كما ترتبط المشكلة بنمط إستراتيجية العمل التي تقود إلى الحل والإنجاز.

٣. الريادة،

إذا كان الإنجاز يشتمل على عوامل عاطفية، وحل المشكلات فيستخدم المنطق والتحليل، ولكن كيف يصف الريادة. إنها تعني كلمة تتلخص في «مهمة أو رسالة» أو «الحلم والخيال» أو «الجاذبية».

تذكر:

أن الجوانب العاطفي عنصر لا يمكن إغفاله عند التدريب للوصول إلى ذروة الإنجاز والتفوق.

مؤشرات التعلم العاطفي

توجد عدة مؤشرات للدلالة عن التعلم العاطفي منها وهي:

١. المرونة العاطفية،

وهي تعني القدرة على الانفتاح والاتساع في مواجهة الأزمات. فاللاعب يكون عنده مرونة عاطفية متجددة كجزء من الصلابة النفسية. فهو يستطيع استجماع عدد كبير من المشاعر الوجدانية (مثل الدعابة - المرح - حب النكتة... الخ) دون الخوف من التنافس. إن المرونة الوجدانية تعمق التوازن بين الفهم والوجدان في صراع صناعة الصلابة النفسية وكذلك تساعد على حفظ القدرة الإبداعية والقدرة على حل المشكلات في المواقف الأكثر صعوبة.

٢. الصلابة النفسية

يعود هذا المفهوم إلى كوبازا (Kobasa, 1979) حيث توصلت لهذا المفهوم من خلال سلسلة من الدراسات والتي استهدفت معرفة المتغيرات النفسية التي تكمن وراء احتفاظ الأشخاص بصحتهم الجسمية والنفسية رغم تعرضهم للضغوط، وتعرف كوبازا الصلابة النفسية بأنها «اعتقاد عام للفرد في فاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة، كي يدرك ويفسر ويواجه بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة، وتوصلت كوبازا إلى أن الأشخاص الأكثر صلابة هم أكثر صمودًا ومقاومة وإنجازًا



وضبطاً داخلياً وقيادة واقتداراً ومبادأة ونشاطاً ودافعية . كما توصلت كوبازا إلى ثلاثة أبعاد تتكون منها الصلابة النفسية وهي :

أ - الالتزام: يعنى اعتقاد الفرد فى حقيقة وأهمية وقيمة ذاته وفيما يفعل، ويمكن أن يتضح ذلك من خلال قيمة الحياة التى تكمن فى ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم، واعتقاده أن حياته هدفاً ومعنى يعيش من أجله .

ب - التحكم: ويعنى الاستقلالية والقدرة على اتخاذ القرار ومواجهة الأزمات، كما يشير التحكم إلى اعتقاد الفرد أنه بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث، ويتحمل المسئولية الشخصية عما يحدث له ويتضمن التحكم ما يلي :

- القدرة على اتخاذ القرار والاختيار من بين بدائل متعددة .

- القدرة على التفسير والتقدير للأحداث الضاغطة .

- القدرة على المواجهة الفعالة وبذل الجهد مع دافعية كبيرة للإنجاز والتحدى .

ج- التحدى: ويشير إلى اعتقاد الفرد أن ما يطرأ من تغيير على جوانب حياته هو أمر مشير وضرورى للنمو أكثر من كونه تهديداً له، مما يساعده على المبادأة واستكشاف البيئة ومعرفة المصادر النفسية والاجتماعية التى تساعد الفرد على مواجهة الضغوط بفاعلية، ويظهر التحدى فى اقتحام المشكلات لحلها، والقدرة على المثابرة وعدم الخوف عند مواجهة المشكلات .

٣- رد الفعل العاطفى

مادامت الضغوط الحياتية تؤثر فىنا، فإن الاستجابة تبقى متصلة تماماً بالقوة المحيطة بنا . وعندما تهب العواطف فى حياة الفرد فإن استجابة مشاعره تبقى نشطة وممتلئة بالحياة والحساسية . ولكن هل تعلمت من ردود الفعل العاطفى لكى تتقدم إلى الأمام . إن الفعل ورد الفعل يرتبط بحياتنا والتحكم فيه يعنى أننا نستطيع تسليق جبال النجاح ونظل فوق قممتها .

٤- قوة العاطفة

تحت أقصى الظروف وأقوى الضغوط فإن القدرة على التحمل تنعكس من داخلنا فى المقاومة . فتتفاعل بدرجة عالية من الإيجابية حتى نستطيع إنجاز المهام المطلوبة منا . نسمع كثيراً عن أفراد كانوا لا يمتلكون أى شئ ولكن بالقوة والإصرار وصلوا إلى مراكز مرموقة، ولكنهم يتصفون بالقدرة على الكفاح والإصرار على النجاح والتفائل بالمستقبل والتعلق بالأمل على حساب التجربة .



٥. المرونة التكيفية

إن قدرة الإنسان على التكيف والمناورة لتجنب الخسائر والصدمات العاطفية بسرعة وسهولة وبدون إحباط فى تحقيق أحد أهدافه يعد أحد مؤشرات الصلابة . ويمكنك أن تحصل على أسرار المرونة التكيفية الإحساسية بالمعادة من خلال الآتى :

أ - التفكير فى الأحداث السارة الحديثة ، ومشاهدة أفلام سينمائية أو تليفزيونية فكاهية ، والاستماع إلى موسيقا مرحة ، والاستمتاع بتبادل الهدايا .

ب - الاهتمام بالجوانب الدينية مثل الصلاة والصيام والإنفاق فى أعمال الخير . كل هذه تجلب السعادة النفسية .

ج - رصد الأحداث السعيدة والاحتفاظ بها فى سجلات ، واتخاذ قرارات بزيادة معدلات حدوثها .

د - لا تقارن نفسك بالآخرين ؛ لأن ذلك يسبب حالة من الضيق والمعاناة ولكن تعلم أن تقارن نفسك من خلال تطورك الثماني اليومي والشهري والسنوي . فمن الحكم البليغة : «إن تقتنع بما لديك تكن أسعد الناس» .

هـ - العلاقات الجيدة من أهم مصادر السعادة : كأن يكون الفرد متزوجاً ريجة سعيدة ، وله أصدقاء وعلاقته جيدة مع أفراد الأسرة والأقارب وزملاء العمل والخيرون . وربما يحتاج الفرد إلى تدريب على المهارات الاجتماعية . كل هذه المهارات تجلب له السعادة .

و - يعتبر العمل ونشاط وقت الفراغ اللذان يحققان إشباعاً هما المصدرين الرئيسيين الآخرين للسعادة . إذ يسوفران شعوراً بالرضا الذاتى من خلال الاستخدام الناجح للمهارات والمجاز الأعمال ، وصحة الآخرين ، وإحساس بالهوية والانتماء ، وتنظيم الوقت . وتؤدي الرياضة إلى تحسن الصحة البدنية والصحة النفسية ، وكذلك الإجازات والأشكال الأخرى للاسترخاء (مايكل أرجايل ، ١٩٩٣)



مقياس الإحساس بالسعادة

الدرجة	العبارة	م
	أولاً، التفاصيل الاجتماعية	
	التواجد مع أفراد الأسرة سعداء.	١
	التواجد مع الأصدقاء والأقارب.	٢
	الاشتراك في تنظيم اجتماعي (مثل النادي، جمعية، إلخ).	٣
	أن تكون محبوباً من الآخرين.	٤
	الاستماع إلى التلفزيون أو الراديو.	٥
	مشاهدة الألعاب الرياضية.	٦
	الاستمتاع بوقت الفراغ.	٧
	أن يجاملك الآخرون.	٨
	تناول الشاي والمرطبات مع الآخرين.	٩
	أن تكون لك شعبية.	١٠
	الدرجة	
	ثانياً، الرضا عن الحياة	
	الرضا عن العمل.	١
	العلاقات مع الرؤساء والمرءوسين.	٢
	التفكير في المستقبل.	٣
	العلاقات مع الزملاء والأصدقاء.	٤
	مشاهدة مناظر جميلة.	٥
	الوجود في جو هادي وساكن.	٦
	ارتداء ملابس نظيفة.	٧
	النوم العميق ليلاً.	٨
	حدوث أحداث سارة لأسرتي.	٩
	الإحساس بوجود الله في حياتي.	١٠
	الدرجة	



تذكر:

لكى تبلغ ذروة النجاح يجب أن تكون صلبًا مثل قطعة الماس، لينًا مثل ورق الصفصاف، وتتحرك بسهولة مثل الماء، وخالي البال مثل الفضاء .

الجوانب العاطفية والحالة النفسية

إن ما تشعر به فى تلك اللحظة هو نتاج الأحداث النفسية . كل يوم يمر يمكنك اختبار مشاعرك التى تكون مفروضة عليك لتعطل مسار حياتك . على سبيل المثال عندما تقود سيارتك وتكون حالتك المزاجية غير متوترة وتكون ممتكًا بالغضب بسبب كثافة المرور . يمكن أن تلاحظ أن رحمة المرور قد تدفع الناس إلى إظهار بعض السلوكيات مثل:

- ١ - التدخين بشراهة .
- ٢ - استعمال آلات التنبيه .
- ٣ - النظر إلى الساعة باستمرار .
- ٤ - التدافع والاندفاع مما يسبب الشجار .

ولهذا فإن الأحداث الحقيقية تحرك الاستجابات الانفعالية . إن العوامل النفسية التى تكمن خلف العواطف هى المشغلة عن السلوك . الغضب يحرك الجسم للهجوم ولاستخدام القوة والاندفاع والضرب .

فى حين أن الإحساس بالخوف يحرك الجسم للهروب ، أما الحب يحرك الجسم للمساعدة والعناية والحماية . إن الحالة العاطفية تحرك الجسم لاختيار التحدى والمهارة وتوصيله إلى أقصى حد ممكن ، ولكى تتحكم فى عواطفنا لابد أن نتحكم فى العوامل النفسية التى تؤدى بدورها إلى التحكم فى دوافعنا واستجابات أجسامنا وتعلم أن نفعل أو لا نفعل وهذا بالضبط ما تعنيه كلمة «تحت السيطرة» .

العقل بمفرده لا يؤدى إلى التقدم

إن كلمة عاطفة تعنى فى اللغة اللاتينية «الاستعداد للحركة» ويقع الناس فى خطأ عندما يتصورون أن العاطفة شئ يحدث فى عقولهم . وفى الحقيقة أن العاطفة تقع فى



كل من العقل والجسد، وينظر الكثير من العلماء للعاطفة على أنها الوصلة التي تربط بين العقل والجسم، فالمخ يسيطر سيطرة تامة على الجسد عن طريق الرسائل الكهروكيميائية التي يرسلها ويتلقاها على الدوام، كذلك فإن الأعمال الحيوية الهامة التي تدور داخل خلايا الإنسان، تسيطر عليها بعض الجزيئات الكيميائية التي تتميز بتركيب خاص والتي تحمل في تركيبها هذا قدرًا هائلًا من المعلومات في شفرة كيميائية فريدة في نوعها، تحدد نوع وتركيب المواد الكيميائية الأخرى التي تنتج داخل الخلية الحية، وكذلك تحدد طبيعة هذه المركبات ووظائفها وتحدد نوع الكائن الحي نفسه وطبيعته.

ويبدو من ذلك أن هناك لغة كيميائية خاصة تربط بين الخلايا في الكائن الحي، وأن جميع الأوامر والتعليمات تتلقاها هذه الخلايا إما تصدر منها أو إليها على هيئة جزيئات كيميائية محددة التركيب تشبه المفردات اللغوية إلى حد كبير (أحمد إسلام، ١٩٨٥) وعلى سبيل المثال إذا شعر أي شخص بالحزن يمكن أن يتولد ثلاث من التغيرات المؤثرة في الجسم. نجد أن كل خلية في الجسم تحتوى على مواقع مستقلة للمواد الكيميائية التي تنشط العاطفة، ويفرر المخ عدة عناصر كيميائية تسمى (الببتيدات العصبية) Neuropeptides.

ويفرر الجسم عناصر كيميائية تسمى (الببتيدات) Peptides، وتحتوى كل خلية في النظام الأمينى على الببتيدات، ويؤكد العلم الحديث أن الإنسان عبارة عن غرفة تمتلئ بالعناصر الكيميائية، والعواطف ما هي إلا مجموعة من التفاعلات الكيميائية، وهكذا أصبح العلم يحاول أن يقيس الكيمياء الحيوية والتغيرات النفسية في الجسم فقد أصبح واضحًا أن لكل عاطفة خصائص خاصة. فالخوف والغضب والحزن والتحدى ما هي إلا عناصر كيميائية تعبر عن مظاهر هذه العواطف المختلفة، ونجدو بنا إلى أن نتعلم طرق التحكم أو تنظيم هذه الاستجابات الكيميائية الحيوية المعقدة من أجل إنتاج أداء أفضل وسعادة أكثر وصحة أفضل.

طريقة جديدة للتضال،

يقول عالم النفس «وليام جيمس» أن أجدادنا جعلوا منا مسحاريين. وكان بذلك يشير إلى حقيقة أنه من أجل البقاء فإن أجدادنا اضطروا لتنمية عواطفهم من أجل الحياة. فتعلموا أن يسيطروا على الأمور غير الطبيعية حتى يظلوا أحياء. فقد طوروا روح القتال لدى عظماء المحاربين ومن لا يعرف الحرب لا يحارب، وأجدادنا ومن جاء بعدهم كان روح القتال جزءًا من حياتهم، ولسوء الحظ فإن عواطفهم التي مارسوها والمتاحة في أيامهم لم تكن موائمة في الحياة الحديثة لأن رسائلهم كانت مبنية على العدوان ورد



العدوان، والداعى للسخرية أن نفس الوسائل الفريزية التى استخدمها أجدادنا فى معاركهم بنجاح قديماً هو جهاز هرمى من الغضب والفرع، وهى نفس الوسائل التى مزقتنا اليوم فى حروب مثل الحرب العالمية الأولى والثانية وحرب الخليج. والرياضيون اليوم يتعلمون كيف يكتسبون العدوان الإيجابى ويتحملون أعباء متباينة من الدوافع مثل الغضب وضبط النفس والقدرة على استخدام العقل والعاطفة.

إننا بحاجة إلى تطوير الروح القتالية كى نساور أعلامنا ولا نخضع للظروف ونكسر أمام الرياح وتعلم أن نواصل الحياة المليئة بالضغط من خلال الإيمان بالقيم وتنمية القيم الروحية حيث إن أعظم المعارك هى ضد أنفسنا وضد مخاوفنا وضد عواطفنا العمياء وضد نخاذلتنا أمام الحياة.

تكنى تكون قوياً

١ - تكون روحك المعنوية فاعلة بدرجة ١٠٠٪

٢ - أن تتحمل الاستجابة العاطفية لتبدد الانعكاسات التى تؤثر فى قسيمك ومعتقداتك وهذا هو أصل الشجاعة وعصب الحياة.

إن المنظمات التى تحتل قمة النجاح يجمعها مفهوم واحد هو الإصرار على النجاح من خلال السيطرة على الواقع.

الضغط وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية

أولاً: التحدى والاستجابة

يلخص «أرنولد توينتى» التاريخ فى كلمتين: التحدى والاستجابة على مر التاريخ. وتعلم الناس القدرة على اكتساب القدرة على التحدى والثار. هذا بالضبط ما يحدث لنا على المستوى الفردى للأشياء التى تسبب الإجهاد وتفتح حياتنا وتؤثر فىنا وعلى مستقبلنا وشخصياتنا ولكن يبقى شئ نمتلكه ونكافح من أجله وهو التحدى والقدرة على التحكم والاستجابة الناجحة رغم وجود الضغوط.

ثانياً: الاحساس باليأس

أكد العديد من العلماء فى مطلع الستينيات أنه توجد علاقة بين اليأس والتغيرات الكيميائية فى المخ، واليأس عنصر يودى إلى تحطيم الاتزان ولهذا فإن الضغوط تؤثر تأثيراً إيجابياً بدرجة عالية على تدهور الأداء. ويعنى بأنه حالة من تشتت المشاعر تتسم بالغموض وعدم الاستقرار، كما أنها تكون مبهمة وغير منطقية وبعيدة عن الاتساق، ويرى سيلجيمان (Seligman, 1980) أن الشعور باليأس هو حالة من عدم الرغبة فى



التفوق وإتمام المهام الصعبة وأيضا عدم الرغبة فى بلوغ معايير التفوق على الآخرين
وانعدام روح المنافسة .

خصائص الشخصية اليائسة:

إذا كان اليأس حالة انفعالية وتقع فى المستوى العاطفى فإنه يمكن رصد أهم
خصائص الشخصية اليائسة فى الجدول الآتى:

الخصائص	المصدر	٩
عدم القدرة على تصنيف الأهداف المرغوب فيها بسبب ضعف الإمكانيات.	Se-Heroto, Ligman, (1975).	١
الانقياد إلى التغذية الراجعة التى من شأنها مساعدة الفرد على تعديل أو تغيير أو الاستمرار فى التمسك بخطط عمله الملائمة لتحقيق أهدافه المرغوبة.	Hennerly, (1976)	٢
تقسيم شخصية اليأس بعدم التكامل بين الأنا والأنا العليا والذي بدوره يؤدي إلى عدم القدرة على تحقيق أهدافه المرغوبة ذات الطابع التناقضى.	Frank, (1978)	٣
لا يؤدي المهام بيقظة وانتباه كما أنه لا يبصر العقبات وليس لديه القدرة على تحمل ما يواجهه من صعاب من أجل تحقيق أهدافه المرغوبة.	Brow, Kohler, (1978)	٤
يسعى الفرد اليائس إلى تحقيق النجاح فى نوع واحد من الأهداف مضمونة التحقيق وذلك لفرط سهولتها، أو الأهداف مضمونة الفشل لصعوبتها، ولكنه لا يأمل فى تحقيق الأهداف معتدلة الصعوبة والتي تتحدى إمكانياته وقدراته حيث يظل الأمل مفقودا بالنسبة له. والمخاطرة لليائس تعنى أن أهدافه غير مؤكدة التحقيق كما أن عدم يقينه بالمخاطرة لا يثير رغبة فى الحصول على معلومات مباشرة تساعد على تحقيق أهدافه المرغوبة.	Abramson, Alloy, (1989).	٥
يظن اليائس أن النتائج رهينة للحظ والصدفة ولا يشعر بالزهو إذا حقق هدفاً معيناً وذلك لأنه لم يبذل أى جهد من أجل تحقيقه. فهو يعتقد بأهمية الحظ دون المهارة فى تحقيق أهدافه.	Metaliky, (1987)	٦



ويذكر الطب الحديث أن الفرد القوي الذي لم يستسلم لليأس يستطيع أن يقاوم المرض، حيث توجد علاقة بين الاستسلام عاطفيا وعدم مقاومة المرض.

تذكر :

أن أهم شيء يحطم الضغوط هو أن أعرف هناك أشياء تحت سيطرتي وأشياء أخرى ليست ببساطة تحت السيطرة فأركز كل طاقتي للسيطرة عليها وأن الطرق على هذا الضغط هو أمر محزن.

دالة الذكاء العاطفي

ظهر مصطلح الذكاء العاطفي لأول مرة عام ١٩٩٠ في دراسة لاثنتين من علماء النفس هما «جون ماير» بجامعة نيويورك و«الآخر» «بيتر سولفافي» بجامعة يال. والاكتر حداثة كتاب قدمه دنيال جولمان عام ١٩٩٦ بعنوان «الذكاء العاطفي للبائع الممتاز».

ويركز الكتاب على الذكاء العاطفي الذي يؤكد على حقيقة هامة هو أنك إذا أردت أن تنجح لا بد أن تدخل في صلب الموضوع مباشرة. وإذا كان الإنسان يمتلك قوتين هما: القلب المسئول عن الجانب العاطفي، والدماغ المسئول عن العقل والتفكير الذي يعبر عن العمليات العقلية مثل الإدراك المنطقي والمهارات التحليلية والتذكر والانتباه.

وفي دراسة قدمها ماير وسولفافي لدراسة الذكاء العاطفي توصل إلى خمسة عوامل هي:

١ - القدرة على التعرف على مختلف الأحاسيس التي تظهر وتختفي في حياتنا والحذر الذاتي هو أحد مكونات الذكاء العاطفي.

٢ - القدرة في التحكم على العواطف: الأفراد الذين يمتلكون هذه القدرة لديهم درجة عالية من الذكاء العاطفي. إن قراءة عواطف الآخرين بحيث يفهم الفرد الرسائل الخفية من هذه العواطف تدل على الذكاء العاطفي.

٣ - القدرة على الدافعية الذاتية: وهي عبارة عن تحريك طاقة الفرد بحيث يستطيع إنجاز مهمات صعبة وتحقيق أهداف مهمة.

٤ - القدرة على التعرف على عواطف الآخرين: وهي قدرة الشخص على قراءة عواطف الآخرين والتقمص العاطفي.

٥ - القدرة على إدارة عواطف الآخرين: وهي القدرة على التعامل مع الآخرين والتأثير الداخلي وإمكانية قيادة الآخرين.



- ويتضح من هذه القدرات أنها قابلة للتدريب والتعليم والاكتساب .
وتؤكد النتائج التي قدمها ماير وسولفاى ما يلى :
- ١ - المشاعر والعواطف تلعب دوراً رئيسياً فى رفع مستوى الأداء .
 - ٢ - أنه توجد درجة من التفاعل بين الحالة الجسمية والحالة العقلية بحيث تؤدي إلى مستوى الأداء المميز .
 - ٣ - أن هذه الحقائق يمكن أن تفيد فى تطوير أداء الرياضيين ورجال الأعمال والجراحين والضباط ورجال القضاء والمدرسين وغيرهم من رجال المهن الأخرى .
 - ٤ - الحالة المثالية للأداء هى أعظم وأهم رد فعل للضغط حيث له عاطفة قوية مثل الغضب الذى يحرك الجسم ليقاوم الخوف بحيث يتحرك الجسم ليهرب من خطر دائم وهو أقصى درجة للذكاء العاطفى .
 - ٥ - أن معظم الذين وصفوا الحالة المثالية فى الأداء كانوا يتمتعون باسترخاء جسمى ولديهم هدوء ولا يعانون من خوف ويتمتعون بحيوية إيجابية ويشعرون بالسعادة . ويتصرفون بذاتية وثقة بأنفسهم ولديهم درجة عالية من التركيز الذهني، ويشعرون بقدرة عالية من التحكم الذاتى . ويشعرون أثناء وجود الضغوط أن أجسامهم وعقولهم فى حالة اتزان .
 - ٦ - إن المثالية فى الأداء هى استجابة ورد فعل يمكن اكتسابه من خلال التدريب والتعلم ، ويمكن تصميم برامج تدريبية لتنمية الأداء والوصول إلى ذروة الأداء .
 - ٧ - فى عبارة واحدة يمكن أن نقول «الأداء المثالى» عبارة عن التحدى والصلابة والتحكم وحب المغامرة .
 - ٨ - قد يكون الشخص ذا صفة محددة للاستجابة المثالية فى الأداء وذلك عند حدوث الاستجابة فإن الإحساس بالضغوط والإحباط يختفى أو يختزل إلى أدنى مستوى ممكن . وفى وجود الأداء المثالى يحدث اتحاد بين العقل والجسم ، وبين الجانب العاطفى والجانب العقلى .
 - ٩ - لا تستسلم أو تخضع نفسك لأى عواطف تؤدي إلى حالة اليأس .
 - ١٠ - حاول أن تفهم أسباب المشاكل التى تسبب لك ضغوطاً وحاول ألا تلوم نفسك وقاوم المبالغة فى لوم الآخرين .



رابعاً: الشخصية والضغط النفسية

تلعب الشخصية دوراً كبيراً في التفاعل الإنساني وهي عبارة عن أسلوب الحياة . ويرى « ريموند كاتل » أن الشخصية هي ما يمكننا من التنبؤ بما سيفعله الفرد عندما يوضع في موقف معين، ويرى أيزنك أن الشخصية تتكون من ثلاثة عوامل كبرى وهي: الانبساط، العصائية، الذهانية، وأكثر تحديداً أن العصائية هي الاستعداد للإصابة بالعصاب . ويحدث العصاب الحقيقي عند توفّر درجة مرتفعة من العصائية والضغط الشديدة نتيجة لحوادث وخبرات مؤلمة أو لاضطراب البيئة الداخلية؛ ولذلك فإن :

العصاب = العصائية × ضغط البيئة (الخارجية والداخلية)

ويميل الأفراد ذوو العصائية العالية إلى أن تكون استجاباتهم الانفعالية مبالغاً فيها، ولديهم صعوبة في العودة إلى الحالة السوية بعد مرورهم بالخبرات الانفعالية، وتكرر الشكوى لديهم من اضطرابات بدنية مثل الصداع واضطراب الهضم والارق وآلام الظهر وغيرها كما يقرون بأن لديهم الكثير من الهشوم والقلق وغير ذلك من المشاعر الانفعالية، ويتوفّر لديهم الاستعداد أو التهيؤ للإصابة بالاضطرابات العصائية عندما يتعصب الأمر وتشتد الضغوط عليهم (أحمد عبد الخالق، ١٩٨٠) .



الفصل الثامن الوصول إلى القمة

المقدمة

القدرات العقلية والتدريب

التدريب العقلي للرياضيين

استراتيجية التغيير

استشراف المستقبل

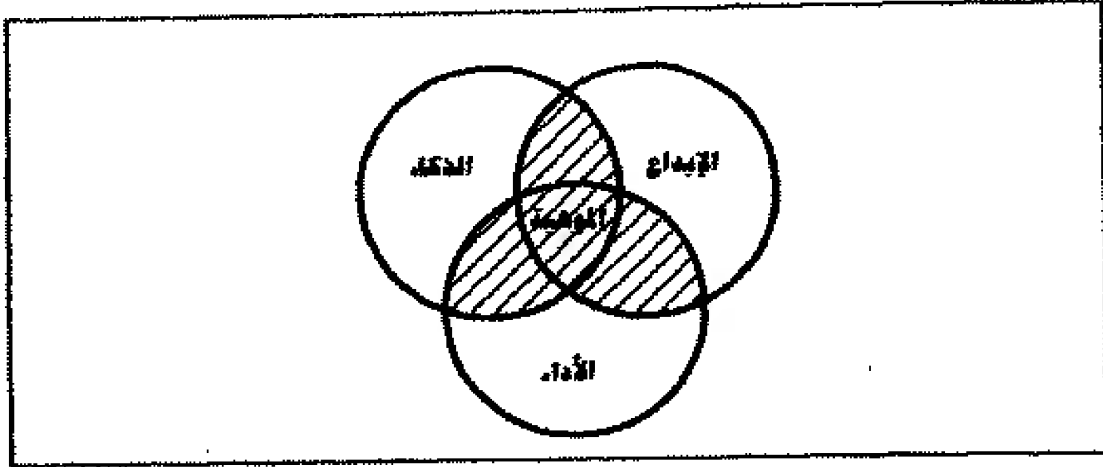
إيقاعات داخلية

التعب هو العدو الأول لنا جميعاً



المقدمة

هل أنت صاحب موهبة؟ يمكنك تحديد هذه الموهبة فى أى عمل فنى أو تعليمى أو إدارى أو رياضى. إن الموهبة عبارة عن تجميع ثلاثة عوامل كبرى هى: الإبداع، والذكاء والأداء. ويمكن أن يتضح ذلك فى الشكل (٢٦).



شكل (٢٦) مكونات الموهبة

يتضح من خلال الشكل (٢٦):

١ - أن الموهبة عبارة عن مكون من ثلاثة عوامل وهى: الذكاء، الإبداع، الأداء. حيث إن الذكاء عنصر هام ودرجته من قيمة الموهبة. والذكاء يعنى القدرة على الإنجاز والتكيف مع البيئة. وقد يكون الذكاء فى صورة عقلية أو صورة عاطفية ولكن الذى يحقق النجاح ويصل إلى ذروة الإنجاز فمن طريق الاستفادة من الجوانب العقلية والعاطفية.

٢ - الإبداع يعنى قدرة الفرد على إنتاج أشياء جديدة وأفكار جديدة، ومن الأشياء الجديدة الإنجاز والأداء العالى. ويتكون الإبداع من عدة قدرات عقلية وهى:

أ - الطلاقة: وتتجلى فى السهولة التى يستدعى بها الفرد المعلومات المختلفة، ويمكن تقديرها كمياً بعدد الاستجابات أو الأفكار المتصلة بشئ معين، بصرف النظر عن مستوى هذه الأفكار أو جوانب الحدة الخلاقة فيها، أو ما تسم به من مهارة.

ب - المرونة التلقائية: وتعنى التغير التلقائى للوجهة العقلية، وتتجلى فى نزوع الفرد للتغير من زاوية النظر أو التفكير فى الأشياء، والانتقال من فئة إلى

أخرى في عملية البحث عن المعلومات، أو في موقف حل المشكلات، دون
أي تعليمات محددة بذلك، وحتى دون وعي الفرد بذلك غالباً.

جـ - المرونة التكيفية: ويتضح في قدرة الفرد على التحرر من القصور الذاتي في
التفكير، والقدرة على تغيير المواجهة الذهنية لتحقيق متطلبات خاصة
ومفروضة في موقف ما، ومتغيرة بتغير الظروف.

د - الإصالة: وتعني القدرة على إنتاج أفكار ماهرة، وتتميز بالجدة والطلاقة،
وتعكس القدرة على النفاذ إلى ما وراء الواضح والمباشر والمألوف من
الأفكار، أو تقدم على التدعيات البعيدة من حيث الزمن أو من حيث
المنطق. (زين العابدين درويش، ١٩٨٣).

٣ - الأداء: ويعني الإنجاز والتفوق. والأداء قد يكون عقلياً أو مهارياً. ويعني الأداء
المهارى التميز في لعبة من الألعاب أو مهارة من المهارات.

٤ - المنطقة (A) وهي نقطة التفاعل بين الإبداع والذكاء بحيث إن الذكاء هام للإبداع.
وكلما ارتفعت درجة الذكاء ارتفعت درجة الإبداع مما يؤدي إلى زيادة في قيمة
الموهبة.

٥ - المنطقة (B) وهي نقطة التفاعل بين الذكاء والأداء، وعند زيادة الذكاء فإن الأداء
المهارى يزداد وترتفع قيمته.

٦ - المنطقة (C) وهي نقطة التفاعل بين الإبداع والأداء، وذلك يعني أن زيادة الإبداع
تؤدي إلى الأداء المهارى المتنوع والمتجدد؛ ولهذا فإن اللاعب الموهوب هو الذى
يمتلك درجة من الذكاء العقلى والعاطفى العالية والإبداع المتجدد.

وهذا «بوب كيندى» أحد أفضل العدائين في سباق ٥٠٠٠ متر الذى استطاع أن
يجرى في المضمار مثل الوحش القاسى، وذلك أن الشخص الموهوب ليس المؤهل بدنياً
فحسب، ولكن هو من يكون عنده قدرة على التحمل والصلابة.

ماذا يقصد أن يكون الأقسى في الموهبة؟ ولماذا امتلكها بوب كيندى وليس شخص
آخر؟ كيف يحدث هذا؟

يرى بوب كيندى أن الموهبة تعنى صلابة العقل وصلابة الجسم. والصلابة تعنى
التكيف على بذل الفرد المجهود ويقاوم بقوة عناصر الفشل. ويمتلك القوة في المرونة،
والاستجابة، والطلاقة. كل هذه العناصر هي جزء من الصلابة العقلية التى تعكس
الصلابة الجسمية التى تتحمل الجهد والتى تتأصل في القدرة على التكيف الحيوى
والفسيولوجى المعقد، ويمكن أن تنمى القدرة العقلية بنفس الطريقة التى تنمى بها القدرة
البدنية، وعند التعرض إلى أنشطة بدنية قاسية وعنيفة فإن ذلك يتطلب عمليات تكيفية
بحيث يحدث اتزان بين الجانب البدنى والعقلى والعاطفى.



وهذا يعنى أن مقدار الصلابة يكون فى تزايد مستمر ويظهر ذلك على عضلات القلب والرئتين والعضلات والتخيل، ويمكن رصد بعض مظاهر الصلابة والتي تتمثل فى الآتى:

التدريب العقلى:

يقود التدريب إلى الصلابة العقلية والتي تؤدى إلى زيادة المشاعر مثل السيطرة والثقة بالنفس، والقوة، والطاقة الموجهة فى الإجهاد العالى، ويستهدف التدريب العقلى ببساطة بذل المجهود والطاقة التى تقود إلى إحداث التكيف العصبى المرغوب.

والتدريب العقلى يعجدد خلايا الدماغ، حيث اكتشف العالم «أنولين» المتخصص فى المخ أن درجة ذكاء الإنسان لا تتوقف على عدد خلايا المخ بل على درجة التفاعل والارتباط بين أطراف الخلايا العصبية. فكل ارتباط بين خليتين يشكل طريقاً وعلى عدد هذه الطرق يشوقف ذكاء الإنسان، بمعنى أنه كلما زادت هذه الطرق زاد ذكاء الإنسان (نجيب عبد الله الرفاعى، ١٩٩٢).

معظم الرياضيين يصدعون متى يتعلمون أن كل فكر أو تخيل وهم يتمتعون به يخلق نبضة عصبية قابلة للقياس. إن التدريب العقلى يساعد على تكوين أربطة عصبية قوية وإن التعزيز يسهم فى تقوية هذه الأربطة.

حيث أكد علماء النفس مثل ثورنديك وبافلسوف أن تعلم الأفكار والصور يؤدى إلى تقوية الارتباط العصبى. إن عملية التكرار مثل «أكره غباء رئيسى فى العمل» عدة مرات تصبح هذه الكلمة اعتقاداً راسخاً يؤثر فى الناحية المزاجية وقدرك على أداء العمل وأنت لا إرادياً تستخدم أساليب التدريب العقلى لتقوى رد فعل كراهية رئيسك. ولهذا إذا أردت أن تحقق أداء مثالياً وتتمتع بعملك يجب عليك أن تكون اتجاهات إيجابية بحيث تجعل الطاقة العقلية تسير فى اتجاه تنمية قدراتك ومهاراتك بحيث يصل الأداء إلى الذروة.

حاول أن تتعلم أن تكتسب كل يوم جزءاً من تطوير أداء العمل من خلال تكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل الذى تقوم به.

القدرات العقلية والتدريب

يمكن النظر إلى التدريب العقلى كتدريب يبدأ من الداخل إلى الخارج. فهو يبدأ داخل الدماغ من الداخل ويتحرك إلى الخارج تجاه الجسم، والعكس صحيح يبدأ التدريب البدنى بالعضلات ويتحرك داخلياً باتجاه الدماغ. ويمكن الاستفادة من ذلك من خلال بناء إستراتيجيات للتدريب العقلى الفعالة بحيث تؤدى إلى التذكر والتدريب العقلى.



استراتيجيات تحسين القدرة:

لقد أكد علماء النفس أن القدرة التذكيرية من القدرات الهامة عند الإنسان لأنها توجد لدى كل البشر ولكن بدرجات متفاوتة ، ورغم ذلك يسألني الكثير من المدراء : إننى أنسى الكثير من الأحداث وخاصة الأحداث القريبة . . الحل هو أن تتعلم أن تدون أرقام الهواتف والأحداث السعيدة والوجوه ، قم بعملية الربط بين تاريخ عيد الميلاد أو تاريخ التخرج مع أرقام الهواتف ، وهى طريقة جيدة تقوم بحل الكثير من المشاكل . إن حفظ أبيات من الشعر تساعد على الذاكرة ، وخلق الذاكرة من الهموم يساعد على استيعاب الأحداث الجديدة ، ولهذا يجب عليك التخلص من الموضوعات عديدة الأهمية والاحتفاظ بما يتطلبه الموقف الراهن لا تملأ الذاكرة بموضوعات لا تحتاجها فى الوقت الراهن .

التدريب العقلى للرياضيين

يعتقد الكثير من علماء النفس أن التدريب العقلى يبدأ من الداخل ويتحرك خارجيا تجاه الجسم . فالتدريب العقلى يبدأ من الدماغ ثم يتحرك تجاه العضلات والبدن ، ويمكن رصد بعض طرق التدريب العقلى للرياضيين وهى :

١- تغيير الاتجاهات:

والتغيير يعنى التحول من نقطة التوازن الحالية إلى نقطة التوازن المستهدفة .

ويحدث التغيير فى ثلاث نواح هى :

١ - تغيير فى الفريق (إدخال لاعبين جدد أو إخراج لاعبين قداماء ، بمعنى تجديد عناصر الفريق) .

٢ - تغيير فى طرق التدريب (إدخال تكنولوجيا جديدة فى التدريب) .

٣ - تغيير فى سير التدريب (إعادة تنظيم سير التدريب) .

أولاً: أسباب قبول التغيير:

١ - التغيير اختيار فريق التدريب واللاعبين .

٢ - التغيير نحو الأفضل .

٣ - التغيير يلهم احتياجات اللاعبين والمدربين .

٤ - كل لاعب أو شخص لديه المعلومات اللازمة لفهم أسباب التغيير .

٥ - التغيير مخطط ومنظم .



لديه قائمة من الأسباب منها: وجود اختلاج عضلة أسرع من اللازم، كان لديه نقص فى القدرة على التحمل البدنى والعقلى.

ثانيا: عملية الإذابة:

بدأ «دان» يقول: إننى أحب سباق ١٠٠٠ متر بدأ يعجرى ١٥٠٠ متر وهو فى قمة السعادة كان يسذل طاقة فى التفكير. وبعد فترة من الوقت بدأ يكتسب اتجاهات إيجابية نحو ١٠٠٠ متر وبدأ يكون ذكاء عاطفيا حقيقيا. إن التحدث أمام حشد من الناس يعد متعة عظيمة، وكلما تكررت هذه الكلمات حدث ارتباط بين الوصلات العصبية الداخلية بمعنى أنه بدأ التعلم يحدث فى هذه الخطوة.

ثالثا: عملية التجميد:

فى هذه المرحلة بعد التشكل الجديد بدرجة عالية من الصلابة الذهنية فى تكوين هذه الاتجاهات يمكن أن تستمر ويفوز «دان» بسباق ١٠٠٠ متر.

٢. السيطرة على التفكير السلبى:

لو أنك ندرك أن التفكير السلبى يمكن أن يكون أحد عوائق النجاح والإنجاز، حيث إن الحالة المزاجية والسعادة الشخصية تتأثر بالتفكير السلبى. ومن المهم أن يجد الرياضيون طرقا للسيطرة على التفكير السلبى، ويمكن أن يتم من خلال عدة خطوات وهى الوعى بالشخصية وتعرف التغلب على مقاومة التغيير من خلال:

- ١ - المشاركة فى التغيير.
 - ٢ - تقديم الحوافز من أجل التغيير.
 - ٣ - استخدام الاتصال الفعال.
 - ٤ - تغيير ما هو مألوف.
 - ٥ - استخدام دوافع العاملين فى فريق العمل.
 - ٦ - فرض التغيير بواقعية واقتناع.
- وسوف نعرض كيف نستخدم إستراتيجية التغيير فى عملية التدريب:



إستراتيجية التغيير

أولاً: عملية الإذابة:

وتعنى إضعاف قوى التوازن الحسالية وتهيتها المنظمة لاستقبال عوامل التغيير بزرع بذور الشك فى الحالة الراهنة، ويعنى إضعاف السقيم السائدة التى تساند أو تدعم الوضع الراهن. وتتم من خلال الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: قف بشكل صامت وتأمل حالتك أن التفكير السلبي يعطل الإنجاز والنجاح.

الخطوة الثانية: إبدأ فوراً بتبديل أى أفكار سلبية بأخرى موجبة وواقعية واستبدلها كلية بشئ جديد.

الخطوة الثالثة: تعلم أن تتخفف من القلق من خلال الاسترخاء العقلى والبدنى والتأمل والتنفس العميق.

ويمكنك استخدام التأمل التناضلى أو الاسترخاء التقدسى. تعلم أن تقوم باسترجاع مجموعة من الصور التى تبعث حالة من الارتياح النفسى.

ثانياً: عملية التغيير:

وهى تغير حالة التوازن، وذلك بأضعاف قوى المقاومة وتقوية القوى الدافعة.

ثالثاً: عملية التجميد:

وتعنى تثبيت عملية التغيير فى نقطة التوازن المستهدفة.

٣. الكتابة:

تطلق الكتابة العواطف السلبية وهى من أكثر الأشكال فاعلية فى التدريب العقلى، ويمكن التدريب على كتابة مجموعة من الأحداث المؤلمة لمدة ٢٠ دقيقة فى اليوم خلال ٤ أيام متتالية، ويمكن رصد هذه الأفكار فى تقرير يومية.

إعادة الكتابة:

يمكن الكتابة بعناصر إيجابية مثل أن أقول أنا أحب الثلج. أستطيع العمل تحت ضغوط العمل. أنا سعيد بسبب أعمالى. أنا مستعد لهذه المناقشة. الاجتماعات هامة لأنها مجدية.

تعد الكتابة من الأساليب الهامة التى تقود إلى مستويات نفسية أفضل، ولكن النتائج على المدى البعيد ستكون أقل حزناً بشبات وصحة بدنية أفضل. ومن أفضل التمارين أن يكتب الناس أفكارهم السلبية حتى يستطيعوا التغلب عليها فيما بعد. ويمكن رصد قائمة للأفكار السلبية فيما يأتى:



- أنا أول من يأتى وآخر من يغادر مكان العمل .

- سوف أبقى فى هذا القسم الغيبى إلى الأبد .

- لا توجد قيادة ناجحة تفهم ظروف العمل .

- أكره هذا المكان .

- الشركة التى أعمل فيها تعاني من نقص فى القيادة القوية .

ويمكن إعادة الكتابة بطريقة أخرى مثل :

- أنا أول من يأتى وآخر من يغادر مكان العمل لأننى أحب العمل بشدة .

- رغم أن القسم غيبى إلا أننى سوف أعمل حتى يتطور أداء هذا القسم .

- رغم أن القيادة غير ناجحة إلا أننى أستطيع أن أعمل لإلحاق أعمال الشركة .

- أحب هذا المكان .

- الشركة التى أعمل فيها لديها قيادات قوية .

٤ . الإعداد لتجربة الأداء العقلى :

يستخدم العقل نفس الطرق التى تسبب العاطفة . إن ممارسة الحركات تبدأ من العقل ، ويعتبر العقل محركاً للعاطفة . إن رؤية الذات وأنت هادئ رغم وجود تهديد وخطر . تصور نفسك وأنت سوف تلقى خطاباً هاماً أمام حشد من الناس أو تصور نفسك وأنت تبيع سلعة لعميل متردد أو خائف ، فإن الجانب الهام هو السيطرة على عواطفنا فإن ذلك يساعدنا على تحقيق النجاح .

يقول جيرى جيرفن قائد رحلة أبولو ١٣ :

«أكثر العوامل أهمية فى قدرتى على إدارة كارثة أبولو ١٣ بنجاح هو الإعداد ، حيث كنا نضع البدائل ونسترجعها باستمرار وتدريبنا على إيجساد أجوية على المواقف الممكنة مرات عديدة ، وكنا نتخيل المشاكل ونضع حلولاً لها ، فلم نترك شيئاً للصدفة بل كل شئ تدريباً عليه .

٥ . ممارسة التركيز العقلى :

يتطلب الأداء الجيد إلى عقل متميز بالهدوء والتركيز . إن الهدوء والتركيز يعكسان أنماطاً عصبية منطقية محددة . وأى شئ يقوى القدرة على الهدوء والتركيز يمكن اعتباره شكلاً جيداً على التدريب العقلى . وأنواع متعددة من التأمل تتضمن استرخاء العضلات



مثل: هدوء العقل، التركيز الدقيق، التعليم المركز، التنفس الهادئ، الرياضة، تعلم كيف تأكل ومتى تأكل وأى أنواع الاكل تأكل بشرط أن يكون قليل السعرات.

يجب أن يتعلم الفرد التركيز على الحاضر مع الاهتمام فى استشراف المستقبل. المستقبل يعنى رؤية للأمام وهذا شئ هام يجب التركيز عليه.

٦. ممارسة التفكير الإيجابى:

يرى الرياضيون أصحاب الإنجازات العالية أن المنظر الإيجابى للتفكير هام. والتفاؤل شئ هام أيضا. الاهتمام بالجانب الإيجابى والعواطف يمكنه أن يقفز بالفرد للأمام، ويرى «شان مارفى» صاحب كتاب «منطقة الإنجاز» الذى يعد من أعظم المؤلفات أنه يمكن إنجاز أشياء عظيمة ببساطة عن طريق التفكير الإيجابى.

وجد «سون ديفيد» أن النصف الأيسر الأمامى للجبهة مسئول عن النشاط والخفة والسعادة، أما النصف الأيمن الأمامى الجبهى فهو مرتبط بالاكتئاب والاشمئزاز والمزاج السيء، وترى نظرية «سون ديفيد» أن منع التفكير والسلوك السلبي سيزيدان آليا التفكير والسلوك الإيجابى. إن العواطف الإيجابية تساعد الفرد فى تحدى الأوقات الصعبة، وعليك أن تتعلم أن تركز على الحلول، وليس على المشاكل. إن أحد أهم العوامل فى القيادة الناجحة أن يتعلم الناس كيف يقدمون الحلول وليس تقديم للمشاكل. المشاكل سلبية والحلول إيجابية. إن أصحاب التفكير السلبي هم الذين يضعون المشاكل أمام أصحاب التفكير الإيجابى فإنهم يقدمون حلولاً للمشاكل. ولكن اسأل نفسك أين أنت.

استشراف المستقبل

إن الفرد الناجح هو القادر على استشراف المستقبل من خلال الرؤيا. إن الرؤيا هى صورة ذهنية مثالية فريدة للمستقبل وإنها صورة عقلية عما سيبدو عليه الغد. وإن تعزيز تصور المستقبل يتم من خلال ما يلى:

١ - فكر أولاً فى ماضيك: عند مراجعة الفرد إلى عناصر القوة وعناصر الضعف والتعرف على الأفكار التى أوصلته إلى الحاضر.

٢ - حدد ما تريده من خلال طرح الاسئلة الآتية:

- كيف ترغب فى تغيير العالم بالنسبة لك ؟

- ما حلمك بشأن عملك ؟

- كيف تبدو فى الحالة المثالية ؟



٣ - استشراف المستقبل: لا بد أن تنتقل إلى المستقبل وتتخيل ما يمكن أن يحدث لتطوير أدائك .

٤ - تصرف على أساس حدسك: إن القوة الداخلية التي يطلق عليها القوة السادسة مثل الرؤيا والخيال والحلم كلها مفاهيم تصبح واضحة كلما اقتربت منها .

٥ - اختبر افتراضاتك: إن افتراضاتك هي شاشات ذهنية . إنها توسع أو تقيد ما هو عليه ممكن . اختبر افتراضاتك بمحاولة إجراء تجربة أو أكثر .

٦ - استعمل سيناريو عقليا: بمجرد أن توضح رؤياك فإنك يمكن تحقيقها باستخدام « البروفة العقلية » باستعمال الخيال أو المشاعر الحركية . إن هذه الوسائل تساعد على خلق توقعات عن المستقبل . (فارق عثمان ، ١٩٩٧) .

قال مدرب «دان جونسون» أنه طلب منه أن يكتب أنه قادر على كسر يومى لحاجز ٣٦ ثانية . وتدريب على ذلك كل يوم حيث قال: أنا لا يمكن أن أضع هدفا وأفشل فيه . واستطاع «دان جونسون» أن يكسر حاجز ٣٦ ثانية فى سباق ٥٠٠ متر . وبالفعل استطاع تعرف ماذا حدث ؟ . لقد خلق «دان جونسون» عالمه الخاص بحيث استطاع أن يبذل طاقة عقلية ويعدل من هندسة دماغه . لقد تعلم «دان» أن يتحمل الخطر ويخلق صورا من إنجاز الشخصى ويجلب مجموعة من الرؤيا التى يراها أنها قابلة للتحقيق والإنجاز بحيث يشعر به ويتذوقه . كل هذه المشاعر والأحاسيس كانت عبارة عن طاقة مخزنة له على النجاح .

٧ - واجه الحقيقة،

إن الخطوة القادمة هى التحضير العقلى بشكل مفتوح وبصدق وتواجه الضعف الناتج من التغيير . تعلم أن تحول خوفك وسلبك أو نقص الانضباط إلى مجموعة الحقائق . يمكنك تحويل الخوف من الفشل إلى سعادة بسبب النجاح . يمكنك تحويل الضعف إلى قوة من خلال التدريب . يمكنك جعل عدم التوازن توازنا بين الجوانب الجسمى والعقلى والعاطفى . وتعلم كما يقول جيمس وياترى ١٩٨٧ من خلال البحث عن فرص التحدى للتغيير والتجديد والتحسين . . ولكنك تنجح عليك الالتزام بالآتى :

١ - عامل كل مهارة كمغامرة ، حتى لو كنت غمرك تلك المهارة . عاملها اليوم كما لو كان يومك الأول ، اسأل نفسك : إذا كنت سأبدأ العمل الآن ، ماذا سأفعل ؟



٢ - عامل كل مهمة كأنها تحول جديد. اطلب مهمة صعبة وتول التدريب عليها. واعلم أن داخلك طاقة كبيرة إذا استطعت استغلالها سوف تفوز في النهاية.

٣ - تفحص الوضع الراهن، وضع قائمة بكل الممارسات واسأل نفسك ما مقدار فائدة الممارسة لحفز عمليتي الإبداع والتجديد، يجب استخدام أساليب إبداعية تؤدي إلى التقدم والارتقاء.

٤ - أضف المغامرة لكل مهمة، فإن التحدي يعتبر المكون الرئيسى فى النشاطات الممتعة. يمكنك حث الآخرين للانضمام إليك عند حل المشكلات مما يساعد على خلق أفكار جديدة.

٥ - عزز قدراتك على التحمل، إن الفرد يستفيد من العمل فى جو نفسى يكون قادرا على التحمل وخاصة فى وقت التغيير. وتعلم أن تتقبل المغامرة والتحكم والتحدى.

دورة الحياة بين الظلمة والنهار

أريدك أن تتخيل وأنت جالس على شاطئ البحر ترى الموج وهو ينكسر ويتراجع. فالإجهاد يؤدي إلى الإحساس بالتعب والاسترخاء يؤدي إلى النشاط.

فالسلك الإنسانى هو عبارة عن موج ينكسر ويتراجع تقريبا كل ظاهرة فى الطبيعة هى دورية تبدأ بالظلمة ثم يأتى ضوء النهار، يأتى الشتاء ثم يتلوّه الخريف والربيع والصيف تبقى كل الأشياء حية. إن العلاقة بين الإجهاد والأداء هى علاقة خطية. إن ارتفاع الضغوط يؤدي إلى رفع مستوى هرمونات الإجهاد باستمرار حتى تصبح ضارة بالجسم ولكن ممارسة العمل تؤدي إلى تفريغ الطاقة فالإجهاد يفيد فى النجاح والإنجاز، ولكن بدون تفريغ الطاقة يعتبر ذلك أحد أسباب ارتفاع ضغط الدم أو انفجار فى المخ أو قرحة فى المعدة.

إيقاعات داخلية

كل جسم له إيقاع بشكل خاص تتحدد فى طول الموجة الكهربائية للدماغ والقلب وسعتها وترددها على مدار ٢٤ ساعة، وهذه الإيقاعات تتغير فى تناسق مع دوران الأرض، التغيرات فى درجة الحرارة والضوء لها علاقة بالساعة البيولوجية الخاصة بكل فرد: الطاقة، المزاج، الحالة العاطفية، إجهاد العضلات، مقاومة الأمراض والأداء يتأثر بالتوقيت والتردد وقوة هذه الدورات. وقد أشار الباحث الروسى أرست روسى إلى أننا نحدث خرابا ودمارا فى نظامنا الجسمى عندما نزعج إيقاعاتنا الداخلية من خلال المشاكل البدنية والعاطفية، ويؤكد على أننا يجب أن نكسر دورات الإجهاد كل ٩٠ إلى ١٢٠ دقيقة مع ١٥ إلى ٢٠ دقيقة من استعادة النشاط.



هذه الراحة ما بين ١٥ و ٢٠ دقيقة تعيد إيقاعات الجسم إلى وضعها الصحيح . ويمكن اعتبار المرض على أنه خلل في معدل الوظائف الإيقاعية المثالية . فالصحة عبارة عن تذبذب مثالي للجسم . والفرد الذي يسعى إلى النجاح والتميز لابد أن يكون لديه انتظام في الأجهزة الجسمية والوظائف الفسيولوجية والعصبية ، وعندما يكون أحد إيقاعات الجسم البيولوجية غير متسقة فإن باقي الإيقاعات ستأثر في النهاية وتختل الساعة البيولوجية ؛ ولهذا يأتي الاختلال إلى دورة النوم والأكسل ومعدل التنفس وإيقاعات القلب ويتأثر ضغط الدم ، وأخيرا يختل الاتزان .

الثقة الخطية للتناسق الجسمي:

الفشل في التناغم في آليات الأجهزة الجسمية ينتج تأثيرات تصبح أكثر وضوحا بازدياد مرور الوقت ، ولكن توجد أربع مراحل تؤدي إلى تدهور الأداء كما اقترحها «إيرنست روسي» عندما ننجز أعمالا في زمن يتراوح بين ٩٠ و ١٢٠ دقيقة .

المرحلة الأولى: تجلب قليلا من التركيز، نقصانا في الأداء ، الأخطاء نتيجة الإهمال ، تخيلات تصرف الانتباه .

المرحلة الثانية: وهي عبارة عن عدم التناسق في الأداء وظهور السلوك العشوائي ، وظهور الغضب المفاجئ والتذبذب يقود إلى تصعيد في التوتر والعدوانية والأشياء واختلال في التوازن يظهر من خلال التدخين وتناول القهوة .

المرحلة الثالثة: تتطور بثبات حول الضغط التدريجي في الأداء وتظهر قرارات سيئة بها أخطاء من كل الأنواع ، رد الفعل غير المناسب مع الوقت .

المرحلة الرابعة: يتعطل الأداء وتظهر حالات مرضية ويتعطل النظام المناعي ويزداد الضغط والصداخ وضيق في التنفس . ويمكن أن يتمثل في الشكل الآتي (٢٧) :

أمثلة للعلاقات الخطية من خلال النماذج الآتية:

١ - الجلوس على المقعد طوال اليوم ، ساعات طويلة في الحديث في الهاتف ، ساعات من العمل الجاد على جهاز الكمبيوتر ، الساعات الطويلة في الاجتماعات .

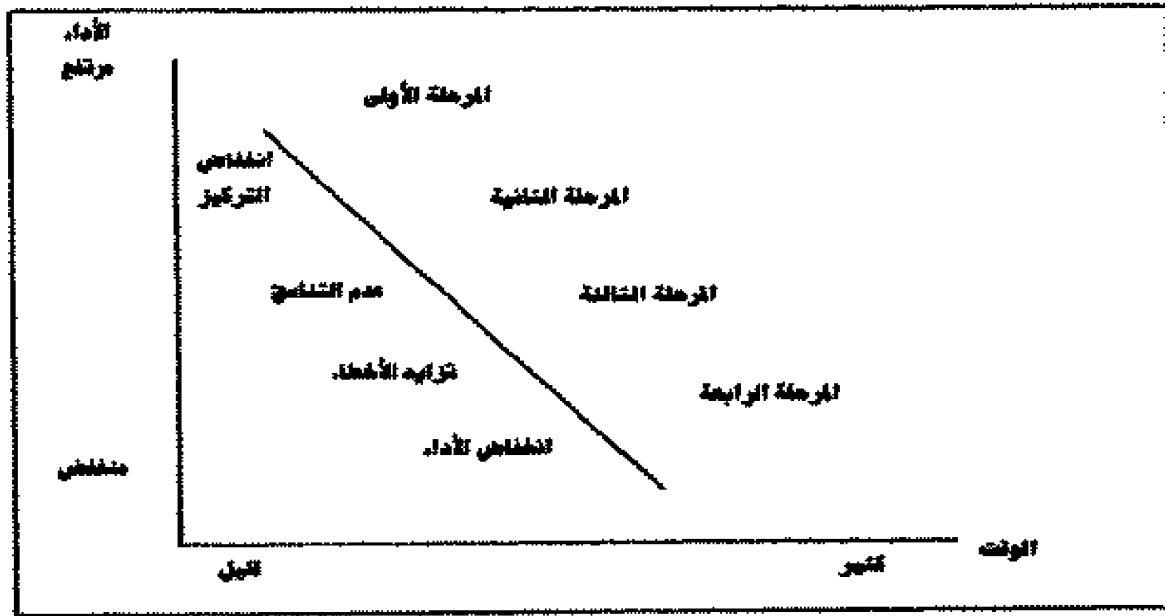
٢ - تعلم أن تتحدث وأنت واقف في الهاتف . حاول أن تقوم بعمل بعض التمرينات الرياضية أثناء الحديث في الهاتف .



٣ - قم بعمل تمارين لشد الأصابع واليد عندما تريد أن تعمل شيئا ما على جهاز الكمبيوتر. حرك يديك بشدة لإزالة التوتر وخذ نفسا بشدة مع استرخاء دائم بعد إنجاز العمل تمتد من ٩٠ إلى ١٢٠ دقيقة.

٤ - تناول وجبات خفيفة قليلة السعرات وكثيرا من السوائل قليلة السكريات، وتنفس هواء نظيفا طازجا.

٥ - حاول أن لا تشغل دماغك بمشاكل وهموم كثيرة، وكلما كانت غير مشغولة ازداد الإنجاز والعمل.



شكل (٢٧) العلاقة بين الأداء والوقت

التعب هو العدو الأول لنا جميعا.

عندما أسألك أن تصف نشاطك فإنك سوف تصفه من خلال معيارين هما:

الأول: يعبر عن مدى قوى نشاطك والذي يتفاوت من الضعف إلى القوة.

الثاني: صفاتك الشخصية والتي تحدد نشاطك بحيث تشعر بالراحة أو التعب -

السرور وعدم الرضا - الإيجابية والسلبية، ويمكن رصد العلاقة بين شدة

الطاقة وتأثيرها على السلوك كما يتضح في الشكل (٢٨):



<p>إيجابية عالية ++ + ميوثينيس في أتران مع الكاينكول (نشاط بلا عصبية)</p>	<p>سلبية عالية - + أورينا مع إثارة عالية تسبب مستويات عالية من الكورتيزول (عصبية مع نشاط)</p>
<p>إيجابية منخفضة + - مستويات عالية من الميوثينيس والأندورين (لا يوجد نشاط أو عصبية)</p>	<p>سلبية منخفضة - - مستويات قليلة من الفورادرينالين مع إنتاج الكاينكولامين (عصبية بلا نشاط)</p>

شكل (٢٨) نموذج للنشاط نشاطي البعد

١. إيجابية عالية (++):

ستجد إيجابية عالية من الشخص عندما يمارس نشاطات يكون مصدرها السعادة والسرور وتبدو هذه الحالة عندما تكون الناحية المزاجية عالية من النشاط والشعور بالتحدي والطموح والقوة والحياة والالتزام والارتباطات بالمسؤوليات. وهذه تسمى بحالة الأداء المثالي.

٢. سلبية عالية (+-):

وهي حالة الصراع والأحاسيس التي تتمركز حول أحد العاطفتين (الغضب أو الخوف) حدة تلك المشاعر تكون عالية لكنك تشعر بعدم الرضا والسعادة، وتشعر بأنك خائف - متوتر - قلق - غاضب - محبط - مكروه، وكل تلك الصفات تميز تلك المنطقة من نموذج النشاط.

٣. إيجابية منخفضة (-+):

وتدل على قلة إيجابية نشاطك الذي يجعلك تشعر بالرضا والسرور، وشعورك بأنك حر - معافى - مستريح مع إحساسك باستعادة حيوتك ونشاطك والقدرة على الخروج. كل هذه الصفات المميزة لتلك المنطقة.

٤. سلبية منخفضة (--):

تكون أقل إيجابية ونشاطك القليل يجعلك غير راضٍ بالمرّة، ومن أكثر الأحاسيس المميزة لتلك المنطقة: الإحباط - الحزن - الوحشة - فقدان الأمل - قلة الحيلة - وعندما



تكون هذه الحالة المزاجية هي السيطرة يكون الإحساس بالإرهاك والشعب ويمكن رصد هذه الحالات الأربع في الشكل (٢٩):

تهدى (++)	هوى - مرتفع	رعب (-)	قطب
طموح	الروح المعنوية	خوف	مرتعد
طموح	ملتزم - ثقة بالنفس	توتر	يريد الانتقام
خشية	يشغل المسؤولية	قلق	مهادى
<p>أمن</p> <p>مر</p> <p>مستريح</p> <p>متفتح</p> <p>معاين</p> <p>مستريح</p>		<p>غير معروف</p> <p>هزين</p> <p>وخيد</p> <p>دائم الأمل</p> <p>منهك</p> <p>مديم الشغ</p> <p>هزين</p>	

شكل (٢٩) خصائص النماذج الأربعة

دعنى أدلك على الوصول إلى نموذج الطاقة من خلال الممارسات فى ميدان التدريب :

١ - إن تحقيق مستوى الأداء العالى يحتاج من المدرب دخول منطقة النشاط أو الطاقة ذات الإيجابية العالية .

٢ - أسوأ أداء يحدث هو ما يحدث فى المنطقة التى تقع فيها الأقل إيجابية والأقل سلبية ، وأن تكون غاضبا أو متوترا أفضل من أن تكون خاليا من أى نوع من النشاط والطاقة .

٣ - إن أداء المدرب ينخفض فى حالة الإيجابية العالية أو السلبية العالية ، وهذا يتمشى مع قانون الدافعية التى تقول إلى أن الأداء ينخفض فى وجود الدوافع العالية والمنخفضة .

٤ - فى وجود حالة من الصحة الجيدة تجعل متوسط الاداء فى نزايده مستمر ، والاداء المثالى يحدث فى وجود حالة السرور وهى حالة انفعالية مثالية .



٥ - لكي تتحكم في حالتك المزاجية يجب أن تتحكم ونضبط حالات ساعد جسمه عالية، وزيادة ضبط الانفعالات يجب الربط بين النوم والتمارين والراحة والاكتفاء بالاحتياجات الضرورية لمختلف حالات النشاط، ويمكن تصور العلاقة بين النشاط والحالة المزاجية للفرد.

الأنكار أنا أفقره أنتج	الاستخدام أنا فاعبى بسبب الأعمال
إن سقوط العمل تؤثر في الأنكار السلبية أنا كنت مستعداً لهذه الدرجة	الأنكار المزاجية أنا درست القلبية ومستعد لإنجازها
المزاج حالة إيجاب	سبب المزاج الكثير من الاجتماعات لم تعد تهوى

أداء مرتفع

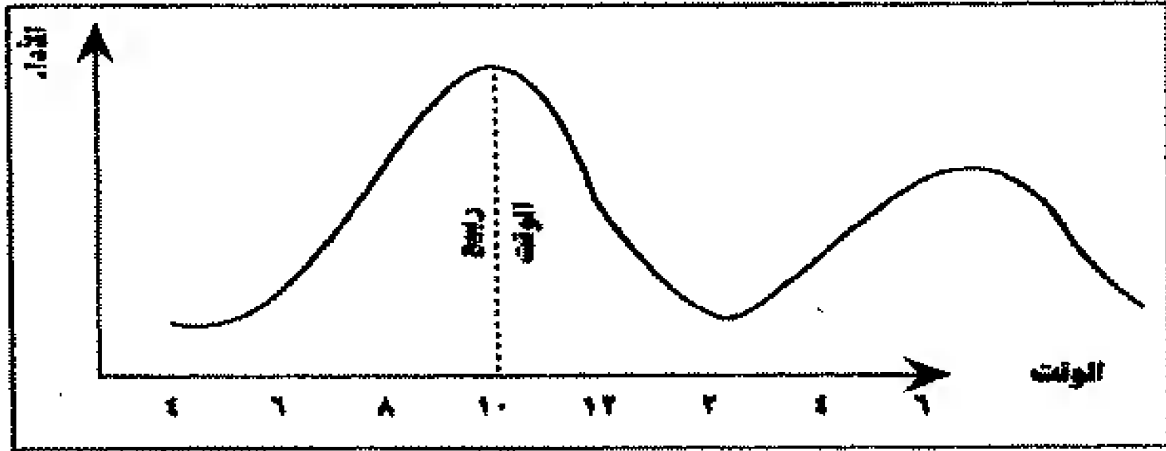
١ - تنظيم وقت العمل: يبدو أن حذف دقيقة واحدة في التخطيط توفر ثلاث دقائق . عند تنفيذ المهمة تدرب على أن تعمل وفي نفس الوقت في ذهنك صبرة عن أعمال الأسبوع القادم، واكتسب أهدافك في العمل والحياة الشخصية وحتى الأمور المالية لن تستطيع إنجاز الأشياء التي ترغب فيها دون تخطيط دقيق.

٢ - حدد أولويات العمل ومواعيد الانتهاء: مع بداية يوم اكتب المهام التي يجب عليك أن تقوم بها مرتبة حسب أهميتها، وحدد مواعيد الانتهاء من المهام بشكل واقعي وتمسك بها لكي يصبح عندك إحساس دقيق بمقدار الوقت الذي تحتاج له كل مهمة لإكمالها، كن على معرفة بمواعيد الانتهاء من المهام وتوقع المشكلات التي يمكن أن تمنعك من إنجازها في الوقت المحدد.

٣ - قم بمهمة واحدة في كل مرة: انس كل شيء إلى أن تنتهي من المهمة التي تقوم بها حالياً. إن التنقل من مهمة لأخرى سوف يدمر قدرتك على التركيز لبضع دقائق في المرة الواحدة، تذكر أن دراسة حالة واحدة أفضل من دراسة أكثر من حالة.



٤ - استخدام وقتك بشكل فعال : حدد أوقات نشاطك حتى يمكنك القيام بالمهام الصعبة وإنجاز الأنشطة بأقصى حد ممكن، إن التعريف بهذه الأوقات يجعلك تشعر بالانتعاش والحسوية؛ ولهذا يجب أن تفكر بالأوقات للإنجاز . ويمكنك وضع تصور ذهني لهذه الأوقات، مثلا يمكن رسم هذا الوقت كما يلي:



شكل (٢٠) ، العلاقة بين الوقت والأداء.

إن هذا الشكل يدل أن الفرد قدرته على الإنجاز تتم بين التاسعة حتى الحادية عشرة، وبالتالي يمكن استخدام هذه الفترة في إنجاز المهام الصعبة والتي تحتاج إلى تركيز.

٥ - استخدام الهاتف بفاعلية: يعتبر الهاتف وسيلة اتصال لأنها تنقل الصوت والانفعالات وأنها أفضل من الرسائل، ولكن تذكر إذا أجريت ١٥ مكالمات تليفونية في اليوم الواحد بمعدل ٣ دقائق لكل مكالمات فإن اليوم يضيع منه ٤٥ دقيقة ورغم ضالة المكالمات إلا أنها تؤدي إلى ضياع ٢٧٠ دقيقة أسبوعيا، و ١٠٨٠ دقيقة شهريا أي بمعدل ١٨ ساعة شهريا. وكم يساوي من الأموال. ولكن تذكر أن بعضا من قطع الحجر الصغير عندما تتراكم يمكن أن تسد مجرى الماء.

٦ - كف عن التأجيل: التأجيل والقلق والانفعال ثلاثة من أكبر مضيعات الوقت، أحيانا نرجل القيام بالعمل لأنه يبدو كبيرا جدا لكن عند الابتداء في العمل يجعلنا نخاف من الفشل بحيث يقودنا إلى التردد والخوف من الأشياء الجديدة.

٧ - تعلم أن تنظم الأوقات الشخصية:

١ - أوقات النوم: من المهم أن يكون لديك روتين في الذهاب إلى السرير والاستيقاظ؛ لأن ذلك له علاقة بالساعة البيولوجية للجسم ويمكن أن يتم ذلك من خلال:



- حدد مواعيد للنوم والاستيقاظ .
- لا تشغل بالك بالهموم قبل النوم .
- لا تتناول وجبات دسمة أو مشبعة بالدهون في المساء .
- اقرأ بعضاً من سور القرآن قبل النوم .
- ب - تنظيم مواعيد الأكل: من الأمور الهامة أن تكون ملتزماً بمواعيد الأكل :
الإفطار - الغداء - العشاء - تعلم أن تقلل من السعرات الحرارية . تناول الكثير من الخضروات الطازجة - الفاكهة . تذكر أنك بعد سن الأربعين لا تحتاج إلى لحوم . بل يمكنك تناول الأسماك لأنها مفيدة للجسم .
- ج - وقت للأسرة: من المناسبات السعيدة أن تكون الأسرة جزءاً من مشاغلك اليومية . هل تعلم أن تحديد وقت لتناول الطعام مع الأسرة يدل على الترابط والتماسك والانتماء وتعلم النظام .
- د - أوقات العبادة: لا يستطيع الإنسان أن يعيش دون أن يكون عنده قسيم دينية فهي تقويه من شروق كثيرة وهي تساعد على تكوين الصلابة النفسية ، الانظام في مواعيد الصلاة والصيام والحج وتقديم الطاعات . كل هذه المناسك تعطي إحساساً بالراحة النفسية للفرد . والقيم الروحية تساعد على خلق الشخصية المسلمة القوية المتزنة .



المراجع



أولاً - المراجع العربية :

- ١- أحمد محمد عبد الخالق : الأبعاد السياسية للشخصية، الإسكندرية، دار المعارف، ١٩٧٩ .
- ٢- أحمد محمد عبد الخالق : استخبارات الشخصية، الإسكندرية، دار المعارف، ١٩٨٠ .
- ٣- أحمد محمد عبد الخالق : قلق الموت، الكويت، عالم المعرفة، ١٩٨٧ .
- ٤- أحمد مدحت إسلام : لغة الكيمياء عند الكائنات الحية، الكويت، عالم المعرفة، ١٩٨٥ .
- ٥- أميرة أزهري : مفهوم القلق عند كارن هورنى، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية للبنات، جامعة عين شمس، ١٩٦١ .
- ٦- أ. ف. بتروفسكى، ياروشفسكى : معجم علم النفس المعاصر، ترجمة : حمدي عبد الجواد، عبد السلام رضوان، مراجعة : عاطف أحمد، القاهرة، دار العالم الجديد، ١٩٩٦ .
- ٧- أسامة سعد أبو سريع : الصداقة من منظور علم النفس، الكويت عالم المعرفة، ١٩٩٣ .
- ٨- بل جيتس : المعلوماتية بعد الإنترنت، ترجمة عبد السلام رضوان، الكويت، عالم المعرفة، مارس، ١٩٩٨ .
- ٩- جيمس كوريس، بارى يوزنر : تحديات الزعامة، ترجمة جورج خوري، الأردن : مركز الكتب الأردني، ١٩٨٩ .
- ١٠- دافيد شيهان : مرض القلق، ترجمة عزت شعلان، الكويت، عالم المعرفة، ١٩٨٩ .
- ١١- ديفيد فونتانا : الضغوط النفسية، ترجمة حمدي على الفرساوى، رضا عبد الله أبو سريع، القاهرة، مكتبة الأمل المصرية، ١٩٩٤ .
- ١٢- ريتشارد لازارودس : الشخصية، ترجمة سيد محمد غنيم، القاهرة، دار الشروق، ١٩٨٤ .
- ١٣- ريموند كاتل : اختبار القلق، ترجمة سميرة أحمد فهمي، القاهرة، كلية التربية للبنات، جامعة عين شمس (ب-د) .

- ١٤ - زين العابدين درويش : تنمية الإبداع، ط ٣، القاهرة، دار المعارف، ١٩٨٣ .
- ١٥ - سارنوف أ. مدينك وآخرون : التعلم، ترجمة محمد عماد الدين إسماعيل، القاهرة، دار الشروق، ١٩٨٤ .
- ١٦ - سبيلبرجر وجوستس ولشي : قائمة حالة، سمة القلق، تعريب أمينة كاظم، الكويت، دار القلم، ١٩٩٧ .
- ١٧ - سيجموند فرويد : القلق، ترجمة عثمان نجاتي، القاهرة، مكتبة دار النهضة العربية، ١٩٦٢ .
- ١٨ - سيد الرئيس : وداعا للقلق، القاهرة، كتاب اليوم الطبي، العدد ١٩٥، يونيو ١٩٩٨ .
- ١٩ - سوسن إسماعيل : العلاقة بين مستوى القلق وغياب العمال من المجال الصناعي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية البنات، جامعة عين شمس، ١٩٧١ .
- ٢٠ - شارلز سبيلبرجر : قائمة قلق الاختبار، ترجمة نبيل عبد الوهاب، القاهرة، مطابع الناشر العربي، ١٩٨٥ .
- ٢١ - صفاء الأعسر : دراسة تجريبية في كيفية تخفيض مستوى القلق، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، مكتبة كلية البنات، جامعة عين شمس، ١٩٦٧ .
- ٢٢ - طلعت منصور، فيولا اليلوى : قائمة الضغوط النفسية للمعلمين، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٩ .
- ٢٣ - عبد اللطيف موسى عثمان : فن الاسترخاء، (ط ١)، القاهرة، مطابع الزهراء للإعلام العربي، ١٩٩٣ .
- ٢٤ - عبد الهادي السيد عبده، فاروق السيد عثمان : أساسيات القياس النفسى «رؤية عربية»، القاهرة، مكتبة النهضة العربية، ١٩٩٨ .
- ٢٥ - غريب عبد الفتاح : القلق لدى الشباب في دولة الإمارات العربية في مرحلتى التعليم قبل الجامعى والتعليم الجامعى، مدى الانتشار، والفروق فى الجنس والعمر، والبحرين، مؤتمر كلية التربية، جامعة البحرين، ٧-٩ مايو، ١٩٩١ .
- ٢٦ - فاروق السيد عثمان : سيكولوجية التفاوض وإدارة الأزمات، الإسكندرية، منشأة المعارف، ١٩٩٨ .



- ٢٧- فاروق السيد عثمان : إستراتيجيات بناء المهارات السلوكية للقادة الإداريين، الإسكندرية، منشأة المعارف، ١٩٩٧ .
- ٢٨- فاروق السيد عثمان : سيكولوجية إدارة الوقت وتنمية مهارات التفكير الإستراتيجي، الإسكندرية، دار المعارف، ١٩٩٥ .
- ٢٩- فاروق السيد عثمان : أنماط القلق وعلاقته بالتخصص الدراسي والجنس والبيئة لدى طلاب الجامعة أثناء أزمة الخليج، القاهرة، مجلة علم النفس، العدد (٢٥)، يناير، فبراير، مارس، ١٩٩٣ .
- ٣٠- فاروق السيد عثمان : دراسة العلاقة بين القلق العام وبين الأداء المعمل والتحصيل الدراسي في المرحلة الجامعية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الأزهر، ١٩٧٥ .
- ٣١- فؤاد أبو حطب، آمال صادق : علم النفس التربوي، (ط ٣)، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٤ .
- ٣٢- نجيب عبد الله الرفاعي : الذاكرة السريعة، الكويت: مؤسسة الكلمة للنشر والتوزيع، ١٩٩٢ .



ثانيا - المراجع الإنجليزية :

- 33- Anasasi, A.: Psychology Testing (2nd ed), New York : Macmillan, 1978.
- 34- Astin, A., W., : Criterion-centered Research. Educational and Psychological Measurement, 24, 807-822, 1964.
- 35- Brown, G. F.: Principles of Educational and Psychological Testing (2d ed). New York: Holt, Rinehart and Winston, 1978.
- 36- Buss, A. H. & Sheek, J. M: Shyness and Sociability - Journal of Personality and Social Psychology 41, 330-339, 1918.
- 37- Buss, A. H. : Self-Consciousness and Social Anxiety. New York : W. H-Freeman 1980.

- 38- Guilford, J. P. : Psychometric Methods (2d. ed.). New York: Mc Graw-Hill, 1954.
- 39- Goleman, : Emotional Intelligence. New York: Bantam 1995.
- 40 - James S, H. : Stress for success. New York, , Random House, Inc. 1997.
- 41- Heary, M. R. : Social anxiousness and its measurment. Journal of Personality Assessment, 47. 19 66-75, 1964.
- 42- Marshall, J. & Cooper, C.L. : Executives under Pressure, the Macmillan Press, It. ed. London, 1979.
- 43- Russell, H. A. : Comparisons of Cognitive, Music and Imagery Techniques on Anxiety Reduction with University Students. Journal of College Student Development. 33.6 516-523, 1992.
- 44- Stevens, C. S : Mathematics, Measurment and Psychology- In S.S. Stevens (Ed), Handbook of Experimental Psychology - New York : Wilry, 1951.
- 45- Spielberger, S. D. : Anxiety and Behavior - New York : Acamic press, 1966.
- 46 - Solvey, D. and Mayer, J. : Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, p. 180 - 211, 1990.
- 47- Popham, W.J.: Criterion - Refernced Teast, Mc Graw-Haill Inc., 1978.



٢٠٠٠ / ١٥٣٢٠	رقم الإيداع
977 - 10 - 1410 - 2	I. S. B. N التعقيم الدولي

دار الفكر العربى

مؤسسة مصرية للطباعة والنشر والتوزيع

تأسست ١٣٦٥ هـ - ١٩٤٦ م

مؤسسها : محمد محمود العفصرى

الإدارة :

٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

وإدارة التسويق

ت : ٢٧٥٢٩٨٤ - ٢٧٥٢٧٩٤ فاكس : ٢٧٥٢٧٣٥

www.darelfikrelarabi.com

[.INFO@darelfikrelarabi.com](mailto:INFO@darelfikrelarabi.com)

الإدارة المالية :

١١ ش جواد حسنى - القاهرة

ص. ب : ١٣٠ - الرمز البريدى ١١٥١١

فاكس : ٣٩١٧٧٢٣ (٠٠٢٠٢)

ت : ٣٩٢٥٥٢٣ - ٣٩٢٠٩٥٦

نشاط

١ - طبع ونشر وتوزيع جميع الكتب العربية فى شتى مجالات المعرفة والعلوم

المؤسسة

٢ - استيراد وتصدير الكتب من وإلى جميع الدول العربية والأجنبية.

تطلب جميع منشوراتنا من هروعنا بجمهورية مصر العربية :

فرع مدينة نصر :

٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة .

ت : ٢٧٥٢٧٩٤ - ٢٧٥٢٩٨٤ فاكس : ٢٧٥٢٧٣٥ .

فرع جواد حسنى :

٦ شارع جواد حسنى - القاهرة .

ت : ٣٩٣٠١٦٧ .

فروع الدقى :

٢٧ شارع عبد العظيم راشد المتفرع من شارع محمد شاهين

- العجوة . ت ٣٣٥٧٤٩٨ .

وكذلك تطلب جميع منشوراتنا من وكيلنا الوحيد بالكويت والجزائر

مؤسسة دار الكتاب الحديث



دكتور/ فاروق السيد عثمان

أستاذ علم النفس التربوي
رئيس قسم العلوم التربوية والنفسية
وعميد كلية التربية النوعية - جامعة المنوفية

- قام بالإشراف ومناقشة العديد من رسائل الماجستير والدكتوراه في ميدان علم النفس.
- قام بتحكيم العديد من الأبحاث في المجالات العربية المتخصصة في ميدان علم النفس.
- قام بتدريب القيادات المصرية والعربية في ميدان الإدارة.
- شارك في لجنة الن العربية.
- قام بالتدريس في العربية مثل جامعة البحرين.
- قام بنشر « ٥٠ » بح ميدان علم النفس.
- قام بنشر هذه كتابا نفسيا.



هذا الكتاب

يدور حول موضوع ظل يشغل بال
'ناس' وهو القلق النفسي وإدارة

، قلق والإرهاك النفسى

(نسان المعاصر، ورغم

دور إبيه الكثير من التكنولوجيا إلا

للقلق وصديقا للمرض.

ويهدف هذا الكتاب إلى وضع تصور عن

علاقة القلق بكل من الضغوط النفسية

والشخصية والاضطراب حتى يتسنى أن يفهم

القارئ دينامية تلك العلاقة.

ويحاول الكتاب تقديم بعض النماذج التي

تساعد الفرد على التخفيف من القلق والتوتر،

ومن أمثلة ذلك نموذج التحصين التدريجي

واكتساب المهارات الاجتماعية، والاستفادة من

اللعب، والاسترخاء، والتأمل. ويضع الكتاب

تصورات للجوانب العقلية والوجدانية

للاستفادة من قدرات الإنسان؛ فالمقل بمفرده

لا يؤدي إلى النجاح، ولكن تلعب الجوانب

العاطفية دورا في النجاح والإحراز والتفوق.

والوصول إلى القمة يتطلب التعرف على

اكتساب الصلابة النفسية وفهم إيقاعات الجسم

ودورة الحياة اليومية للوصول إلى أقصى

الآداء.

ويسر دار الفكر العربي أن تقدم هذا

الكتاب لقراءها آملًا النفع به.

To: www.al-mostafa.com